



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

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

V E N D I M

Nr.2, datë 11.03.2021

Për

**“MIRATIMIN E DOKUMENTIT “RREGULLORE PËR MBROJTJEN E
KONSUMATORËVE DHE PAJTIMTARËVE TË SHËRBIMEVE TË
KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PUBLIKE””**

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

1. Z. Tomi	Frashëri	Kryetar
2. Znj. Ketrin	Topçiu	Anëtar
3. Znj. Edlira	Dvorani	Anëtar
4. Znj. Xhoana	Lilaj	Anëtar
5. Z. Lorenc	Bako	Anëtar

dhe sekretare Znj. Hasime Ferhati, në mbledhjen e datës _____.2021 sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.5.2008 “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 16.2.2017 të Këshillit Drejtues të AKEP, shqyrtoi çështjen me objekt:

- *“Miratimin e dokumentit: "Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.*

BAZA LIGJORE:

1. Neni 98 e vijues i ligjit nr. 9918, datë 19. 5. 2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar (ligji nr. 9918);
2. Udhëzues për Procedurat e Këshillimit me Publikun miratuar me VKD nr.1183, datë 10.3.2010.

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 pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike"*;
- 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. AKEP me vendimin nr. 20, datë 25.9.2020, miratoi dokumentin për këshillim publik *"Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike- Këshillim Publik"*. Dokumenti u publikua në faqen e internetit të AKEP-it më datë 30.9.2020, dhe këshillimi publik përfundoi më datë 30.10.2020.
2. Dokumenti i publikuar për këshillim publik u bazua në përfundimet dhe diskutimet me palët e interesit gjatë këshillimit publik të draft-rregullores në vitin 2019 (miratuar me vendimin nr.20, datë 22.5.2019), takimet e zhvilluara në fillim të vitit 2020, si dhe në rekomandimet e Kuvendit të Republikës së Shqipërisë për veprimtarinë e AKEP për vitin 2020. Në versionin e rishikuar të draft-rregullores të nxjerrë në këshillim publik, AKEP përfshiu në një kapitull të veçantë masat e propozuara për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar, sipas nenit 102/1 të ligjit 9918/2008, si dhe kreu plotësime/ndryshime të pjesëve të tjera të rregullores duke marrë në konsideratë dokumentet përkatës më të fundit të KE-së në lidhje me kontratat e pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike.
3. Në përfundim të procesit të këshillimit publik në AKEP depozituan komente palët e interesuara si më poshtë:
 - Sipërmarrësi Vodafone Albania sh.a., me shkresën me referencë LEA/050LR, datë 28.10.2020 (Ref.AKEP: 1467/27Prot, datë 30.10.2020);
 - Sipërmarrësi Digicom sh.p.k., me shkresën nr. 746Prot, datë 28.10.2020 (Ref.AKEP: nr. 1467/28Prot., datë 30.10.2020);
 - Sipërmarrësi Albtelecom sh.a., me shkresën nr. 6848Prot, datë 30.10.2020 (Ref.AKEP: nr. 1467/29Prot., 30.10.2020);
 - Sipërmarrësi Telekom Albania sh.a., me shkresën nr. 5145Prot, datë 29.10.2020 (nr. 1467/30Prot, datë 2.11.2020);
 - Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK) në Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë (në rrugë elektronike me e-mail të datës 2.11.2020).
4. Në kuadër të këshillimit publik të draft rregullores, dhe specifikisht të Kapitullit "Masat për të garantuar akses të barabartë për personat me aftësi të kufizuar", AKEP bashkëpunoi me Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale për identifikimin dhe koordinimin e takimeve me shoqatat e mbrojtjes së të drejtave të personave me aftësi të

kufizuar. Në vijim të komunikimeve me 15 shoqata/organizata, AKEP mundi të realizojë tre takime të veçanta dhe mori komente dhe sugjerime mbi propozimet e draft-rregullores nga institutet/shoqatat e mëposhtme:

- Instituti i nxënësve që nuk shikojnë “Ramazan Kabashi”;
- Instituti i nxënësve që nuk dëgjojnë;
- "Albania National Association of the Deaf" (ANAD).

5. Lidhur me krijimin e regjistrit *Do Not Call Me*, si detyrë e vendosur nga Kuvendi i Shqipërisë në Rezolutën e vitit 2020, AKEP përgjatë vitit 2020 ka vijuar bashkëpunimin e nisur në vitin 2019 me Komisionerin për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (KMDIP) për propozimin e AKEP për krijimin e regjistrit *Do Not Call Me*. AKEP ka marrë pjesë në Grupin e Punës ndërinstitucional KMDIP; MIE, KMK (të krijuar në tetor 2020 nga KMDIP) për iniciativën ligjore të këtij institucioni për hartimin e projektligjit “Për krijimin e Regjistrit të Komunikimeve Tregtare të Pa kërkuara”.

Në përfundim të këtij procesi diskutimi, KMDIP ka hartuar projektligjin, i cili është duke ndjekur procedurën përkatëse të miratimit. Në këtë projektligj është përcaktuar që regjistri *Do Not Call Me* të popullohet/krijohet me të dhëna nga qytetarët/konsumatorët në komunikim të drejtpërdrejtë me KMDIP, i cili parashikohet të jetë edhe administratori i këtij regjistri të *Komunikimeve Tregtare të Pa kërkuara*.

6. AKEP pas marrjes së komenteve të këshillimit publik si dhe takimeve të zhvilluara me palët e interesuara, ka përgatitur dokumentin:

- *Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*”- dokumenti përfundimtar;

7. Dokumenti i përgatitur synon një mbrojtje më të mirë të konsumatorit dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike nëpërmjet rregullave më të qarta për të drejtat tyre në marrëdhëniet me sipërmarrësit duke përfshirë:

- detyrime më 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;
- 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;
- saktësime për kohëzgjatjen, rinovimin dhe përfundimin e kontratave;
- rregulla më të qarta për trajtimin e ankesave nga operatorët dhe mbajtjen e rekordeve të tyre dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve pajtimtarë - sipërmarrës;
- kushtet për transparencën dhe publikimin e informacionit nga ofruesit e rrjeteve/shërbimeve të komunikimeve elektronike publike;
- masa për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të ligjit 9918/2008;

8. Dokumenti "*Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*” përmban:

- përcaktimet e AKEP-it për rregullimin e marrëdhënieve të sipërmarrësve të rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike me pajtimtarët;
 - harmonizim me rekomandimet dhe direktivat e BE-së, dokumentet e BEREC dhe praktika në disa vende të BE-së në lidhje me mbrojtjen e konsumatorit/përdoruesit fundor të shërbimeve të komunikimeve elektronike;
 - përshtatje me kushtet aktuale të tregut shqiptar të komunikimeve elektronike dhe problemet e hasura në marrëdhëniet sipërmarrës-pajtimtar;
 - marrjen në konsideratë të komenteve të palëve të interesuara, konsolidimin e disa akteve të AKEP-it në lidhje me të drejtat e pajtimtarëve në një të akt të vetëm;
 - nga pikëpamja e ligjshmërisë është në konformitet me përcaktimet e ligjit 9918/2008 të parashikuara për të drejtat e përdoruesve dhe detyrimet e operatorëve në marrëdhëniet me përdoruesit fundorë.
9. Dokumenti “Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike” është një akt rregullator i rëndësishëm për përmbushjen e objektivave të ligjit 9918/2008, strategjisë dhe politikave të sektorit të komunikimeve elektronike, plotësimin e rekomandimeve të Kuvendit të Republikës së Shqipërisë dhe procesit të integritimit në BE.

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. 9918/2008, i ndryshuar, Këshilli Drejtues i AKEP;

V E N D O S I:

1. Të miratojë dokumentin “Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, sipas dokumentit bashkëlidhur.
2. Ky vendim dhe dokumenti i mësipërm të publikohet në faqen e internetit të AKEP www.akep.al.
3. Ngarkohet Drejtoria e të Drejtave të Përdoruesve për zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

KRYETAR	ANËTAR	ANËTAR	ANËTAR	ANËTAR
Tomi Frashëri	Ketrin Topçiu	Edlira Dvorani	Xhoana Lilaj	Lorenc Bako



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

HYRJE	3
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME	4
TRANSPARENCA DHE PUBLIKIMI I INFORMACIONIT	5
INFORMACIONI PARA-KONTRAKTOR	10
KONTRATA E PAJTIMIT	12
MASA PËR TË GARANTUAR AKSES TË BARABARTË NË SHËRBIMET E KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PËR PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUAR	18
ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE	21
DISPOZITA TË FUNDIT	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 efektive 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, tarifat speciale të shërbimeve e tjera. Informacioni për tarifat duhet t'i jepet pajtimtarit përpara se t'i ofrohet shërbimi.

d) Informacioni mbi tarifat duhet të jetë i plotë. Tarifat 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 tarifatat 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 përfitim të 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)** tarifatat 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 tarifat 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 tarifat 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 cënohen interesat e konsumatorit. Tarifat 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 promocionale;
 - 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 sasior si dhe për mekanizimin e ndërprerjes (*cut off*) në rast të arritjes së limitit së 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 proporcionale 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 politikatat 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 pajtimtit) 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

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.

**KOMENTET E PALËVE TË INTERESUARA PER KËSHILLIMIN PUBLIK TË
“DRAFT RREGULLORE PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE DHE
PËRDORUESVE TË SHËRBIMEVE TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE
PUBLIKE”.**

AKEP, me Vendimin nr. 20, datë 25.09.2020, ka miratuar dokumentin për këshillim publik “Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”. Dokumenti u publikua në faqen e Internetit të AKEP më datë 30.09.2020, dhe në zbatim të pikës 2 të vendimit, afati për dorëzimin e komenteve u caktua data 30.10.2020. Në përfundim të periudhës së konsultimit, në AKEP u depozituan komente nga palët e interesuara si më poshtë:

- Vodafone Albania sh.a. me shkresën me referencë LEA/050LR, datë 28.10.2020 (Ref.AKEP: 1467/27Prot, datë 30.10.2020);
- Digicom sh.p.k. me shkresën nr. 746Prot, datë 28.10.2020 (Ref.AKEP: nr. 1467/28Prot., datë 30.10.2020);
- Albtelcom sh.a. me shkresën nr. 6848Prot, datë 30.10.2020 (Ref.AKEP: nr. 1467/29Prot., 30.10.2020);
- Telekom Albania sh.a. me shkresën nr. 5145Prot, datë 29.10.2020 (nr. 1467/30Prot, datë 2.11.2020);
- Komisioni për Mbrojtjen e Konsumatorit (KMK) në Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë (në rrugë elektronike me email të datës 2.11.2020).

Në kuadër të këshillimit publik të draft rregullores, dhe specifikisht të Kapitullit VII *Masat për të garantuar akses të barabartë për personat me aftësi të kufizuar*, AKEP bashkëpunoi me Ministrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale për identifikimin dhe koordinimin e takimeve me shoqata të mbrojtjes së drejtave të personave me aftësi të kufizuar. Në vijim të komunikimeve me 15 shoqata, AKEP mundi të realizojë 3 takime të vecanta dhe morri komente dhe sugjerime nga përfaqësuesit e:

- "Instituti i nxënësve që nuk shikojnë, Ramazan Kabashi";
- "Instituti i nxënësve që nuk dëgjonë";
- "Albania National Association of the Deaf - (ANAD)".

AKEP falenderon palët e interesuara për komentet dhe sugjerimet e dhëna, të cilat janë dhënë më poshtë të grupuara sipas kapitujve dhe neneve të draft-rregullores se nxjerre ne keshillim publik. Komentet të dhëna për pyetjet e këshillimit publik janë përfshirë në komentet për nenet/kapitujt përkatës.

Neni 2

Qëllimi dhe Objekti

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 2

Mbi percaktimet per zgjatjen e afatit te vlefshmerise se rimbushjeve ne 12 muaj:

Se pari, detajimi i percaktimeve specifike ne kete nen tejkalon qellimin e vet nenit i cili nga ana e tij do duhet te specifikoje thjesht qellimin dhe objektin e rregullores dhe jo te paraqese detaje. Nderkohe, lidhur me zgjatjen e afatit te vlefshmerise se rimbushjeve, AT shpreh kundërshtimin e tij dhe ka argumentuar ne menyre te plote ne komentin e tij mbi nenin 11 te draft rregullores. Ashtu sic AKEP eshte shprehur ne disa dokumente rregullatore dhe ne disa qendrime publike, AKEP nuk ka te drejten e nderhyrjes ne tregun retail (me pakice) dhe rrjedhimisht te percaktoje lifecycle te kartave SIM apo afatin e rimbushjeve. Kodi European EECC, percaktimet e te cilit synohen te adaptohen ne kete rregullore, nuk ka asnje percaktim te afatit 12 mujor per vlefshmerine e rimbushjeve.

Mbi numeratorin dhe regjistrin "Do not Call Me"

AT ruan konsistencen e qendrimit te tij ne lidhje me Numratorin dhe regjistrin Do not Call ME, sipas qendrimit te shprehur edhe ne komente e paraqitura ne AKEP ne shtator 2019 si dhe ne Janar 2020. Megjithate, komentet perkatese i gjeni ne seksionin perkates.

Neni 3 Përkufizime

Pyetje këshillimi:

AKEP në këtë seksion ka përfshirë dhe përkufizime për shpejtësinë e aksesit në internet për zbatimin e detyrimeve të Kapitullit III për garantimin e aksesit të hapur në internet dhe cilësisë së këtij shërbimi. Këto përkufizime janë marrë nga dokumenti BEREC: BoR(16)127 “*BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*”. Gjithashtu, në këtë seksion është përfshirë dhe përkufizim për shërbimin tekst relay/kontertim teksti, i cili aktualisht nuk ofrohet dhe është bërë pjesë e Kapitullit VII për masat për personat me aftësi të kufizuara. Praktikrat dhe përkufizimet për këtë shërbim janë të ndryshme në vendet të ndryshme, dhe AKEP ka zgjedhur të përdorë përkufizimin e Ofcom për këtë shërbim si dhe për masa të tjera për përdoruesit me aftësi të kufizuara të përfshira në Kapitullin VII.

- 1. A jeni dakord me përfshirjen e përkufizimeve të shpejtësisë së aksesit në internet dhe cilat do të ishin sugjerimet tuaja për përmirësimin e tyre? Ju lutem komentet tuaja duke marrë në konsideratë dhe përcaktimet e Kapitullit III të kësaj Draft-Rregulloreje.**
- 2. Cili është opinionin tuaj për përkufizimin e text relay? Ju lutemi komentet tuaja duke marrë në konsideratë përcaktimet e Kapitullit VII të kësaj Draft-rregulloreje.**

KOMENTI I VODAFONE

Pyetje 1.

Në parim VFAL është dakord me përkufizimet e dhëna lidhur me shpejtësinë e aksesit në internet të cilat konvergojnë me parashikimet e përgjithshme të BEREC-BoR (20) 112, 11 Qershor “*BEREC guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*”, i cili e zbërthen në dispozita të veçanta kuptimin e përkufizimit të përgjithshëm. Për këtë arsye, do të sygjeronim që përkufizimet për shpejtësinë e aksesit në internet të jenë më të elaboruara në përputhshmëri të plotë me parashikimet që ka bërë BEREC në Udhëzimin në fjalë. Përshtatja që i është bërë koncepteve në rregullore është disi i mangët dhe lë vend për interpretime të ndryshme në të ardhmen. Kështu këto përkufizime duhet të shoqërohen me një dispozitë referuese tek rekomandimi përkatës i BEREC.

Per sa i përket çështjes së Aksesit të Hapur në internet (Net Neutrality) në tërësi ju lutem referojuni komenteve tona në pyetjet 7 dhe 8 më poshtë.

KOMENTI I DIGICOM

Ne lidhje me përkufizimet për shpejtësinë e aksesit në internet për zbatimin e detyrimeve të Kapitullit III për garantimin e aksesit të hapur në internet dhe cilësisë së këtij shërbimi, DIGICOM shpreh dakortesinë që të implementohen standartet Europiane sipas dokumentit të BEREC: BoR(16)127 “*BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules*” dhe KE.

Pra që përkufizimet, për pasojë dhe detyrimet e operatoreve për shpejtësinë në internet të jenë sipas përcaktimeve të mëposhtme:

Shpejtësi minimale e aksesit në internet në rrjet fiks, është shpejtësia më e ulët që ofruesi i shërbimit të aksesit në internet merr përsipër apo garanton të furnizojë tek përdoruesi fundor, sipas kontratës që përfshin shërbimin e aksesit në internet.

Shpejtësi maksimale e aksesit në internet në rrjet fiks, është shpejtësia që përdoruesi fundor mund të presë që të marrë të paktën gjatë një kohë të caktuar.

Shpejtësi normalisht e disponueshme e aksesit në internet në rrjet fiks, është shpejtësia që përdoruesi fundor mund të presë të marrë gjatë shumicës së kohës së përdorimit të shërbimit.

Shpejtësia e publikuar (advertised) e aksesit në internet në rrjet fiks është shpejtësia që ofruesi i shërbimit të aksesit në internet përdor në komunikimet komerciale, përfshirë publicitetin dhe marketingun, në lidhje me promovimin e ofertave dhe paketave tarifore të shërbimit të aksesit në internet.

(Ku shpejtësia e publikuar/advertised nuk mund të jetë më e madhe se shpejtësia maksimale)

Pyetje 2.

Keto nene qe përmbajne kushte për dhënien e informacionit parakontrator për pajtimtarin, përmbajtjen e kontratave të pajtimtarit, kushte për ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112, kushte të veçanta për mbrojtjen e përdoruesve me parapagim, si në lidhje me afatin e vlefshmërisë së rimbushjeve detyrime për kohëzgjatjen e kontratave, kushtet për rinovimin e tyre dhe njoftimet për pajtimtarët etj, si dhe dhe detyrimin për operatorët që duke filluar nga 1 mars 2021, të japin këshilla dhe informacion për pajtimtarët për tarifatat më të mira. Ky informacion do të jepet në përfundim të afatit minimal të kontratës me afat të caktuar si dhe një herë në vit për pajtimtarët që janë në kushtet e kontratave me afat të pacaktuar;

DIGICOM eshte dakort me keto detyrime dhe percaktime informative, ne lidhje me publikimin para kontraktual dhe ne kontraten e lidhur pasi ne zbatojme aktualisht me rigorozitet te gjitha ceshtjet qe lidhen me keto detyrime.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 3

Mbi perkufizimin e “Tarife/pagese per perfundim para afatit te kontrates”

Percaktimi i penalitetit ne kontrate perben nje kusht kontraktual, por gjithashtu eshte e percaktuar dhe ne dispozitat e Kodit Civil, ndaj jemi te mendimit qe nderhyrja e AKEP per te percaktuar formen apo mekanizmin e aplikimit te penalitetit konsiderohet nga ana jone si nje menyre e AKEP per te nderhyre ne politkat komerciale te operatoreve. Kodi Civil sanksionon se palet me vullnet te lire mund te parashikojne ne kontrate nje penalitet, edhe ne formen e kushtit penal gjobor ne rastin e perfundimit te kontrates gjate afatit fillestar te saj e cila lidhet nuk lidhet me kostot apo periudhen e mbetur por lidhet me “disiplinimin” e marredhenies duke vendosur nje “gjobe” pales per nderprerje te parakohshme te kontrates.

Albtelecom prej vitesh ka aplikuar penalitetin ne kontrate ne menyre te pershkallezuar dhe proporcionale per periudhen e mbetur, por praktika ne industri ka treguar se shume operatore e aplikojne penalitetin ne shume fikse dhe kjo forme shihet me interes per tu aplikuar edhe nga Albtelecom. AKEP nuk mund te nderhyje ne politikat komerciale te operatoreve mbi menyren se si e percaktojne penalitetin, per sa kohe qe penaliteti eshte pjese perberese e specifikimeve te produktit qe klienti blen, i behet me dije klientit perpara se te nenshkruaje kontraten, si dhe eshte e permendur ne kontrate, te cilen klienti e pranon dhe e firmos. Ne keto kushte jemi te mendimit se tarifa/pagesa per perfundim para afatit te kontrates, duhet te jete ne diskrecionin e operatoreve, perkatesisht sipas produktit te ofruar.

AKEP nuk mund të percaktojë tavane fiske apo mekanizma fikse për percaktimin e penaltiteteve, pasi çdo lloj synimi për vendosjen e rregullave të tilla, në gjykimin tonë përben ndërhyrje në tregun me pakice.

Mbi perkufizimin e “Të dhëna për vendndodhjen”

Albtelecom gjykon se është e nevojshme një plan kombëtar për adresat, databazë e cila duhet të zhvillohet dhe të mirëmbahet dhe bazuar mbi të cilën të jepet informacioni mbi adresën e pajtimtarit

Mbi perkufizimin e “mjetit qendrueshëm”

Duke qenë se ky koncept është i ri për të zbatuar në industri, kërkojmë që mundësisht të zberthehet nga ana e AKEP në opsione të mundshme të “mjetit të qendrueshëm” sipas edhe praktikës në EU për të ardhur në ndihmë me kuptueshmëri me të mirë edhe pajtimtareve edhe operatoreve. Psh. Në gjykimin tonë “sms-ja” konsiderohet si “mjeti i qendrueshëm” dhe një nga mjetet me efektive dhe të përdorur rregullisht në industri për njoftimin e pajtimtareve. Po ashtu, gjykojmë se çështjet, apo aplikacioni i dedikuar i operatorit mund të konsiderohen gjithashtu si “mjete të qendrueshme”. Megjithatë Albtelecom gjykon se duhen sugjeruar disa opsione në Rregulloren.

Mbi perkufizimet e shpejtesive të aksesit në internet:

Albtelecom sugjeron të shtohet një percaktim sipas të cilit, aplikimi i perkufizimeve në lidhje me shpejtesitë të aksesit në internet të hyje në fuqi me aplikimin e mekanizmit të certifikuar nga AKEP dhe miratimit të një Rregullore të posaçme për këto qëllime për matjet e shpejtesive në mënyrë që percaktimi dhe aplikimi i këtyre perkufizimeve të marrë kuptim në përputhje me Rregulloren e TSM dhe dokumentin e Berec *BoR (20) 112 June 2020*

Mbi perkufizimin e shërbimit të konvertimit “text relay”

Për kryerjen e këtij shërbimi duhen investime të domosdoshme cilat në situatën e pandemisë dhe tkurrjes së konsiderueshme të indikatorëve financiarë, është shumë e vështirë të kryhen apo edhe nëse kryhen këto do duhet të buxhetohen për vitin 2022 pasi që buxheti i vitit 2021 është tashmë mbyllur nga ana e operatoreve.

Gjithsesi, në lidhje me propozimin e AKEP për referimin në praktiken e Ofcom, Albtelecom shprehë se praktika e Ofcom në aspekt të situatës së operatoreve në UK, zhvillimit të tregut të komunikimeve elektronike në UK dhe madhësisë së tij, si dhe zhvillimit të kuadrit rregullator në UK është shumë larg për të marrë në referencë për të implementuar në Shqipëri. Kjo, jo sepse nuk do të ishte një praktikë e mirë, por sepse shërbimi tekst relay/konvertim teksti dhe të gjitha percaktimet e tjera që vijnë nga ky shërbim kërkojnë shumë investime të cilat Albtelecom e ka të pamundur t’i marrë persiper, në kushtet kur ndodhemi në situatë emergjente për kryerje të investimeve për nevojat e përmirësimit të shërbimit, por që situata aktuale e konkurrencës në treg dhe fuqia e operatoreve dominante nuk po na lejon të kryejmë as investimet me të domosdoshme.

KOMENTI I ONE

Për pyetjen 1

Në rastin e perkufizimit të shpejtesive të aksesit në internet në rrjetet celulare, ofrimi i informacionit mbi shpejtesinë për shërbimet celulare bëhet i vështirë për shkak të kufizimeve apo variacioneve teknike, kushteve gjeografike, të terrenit, etj.

Per shkak te ketyre faktoreve, ne rastin e perkufizimit te “*shpejtesise maksimale te vleresuar*”, ky informacion ne kontekstin e telefonise celulare duhet te kuptohet si “shpejtesi maksimale e aksesit ne internet ne rrjete celulare realisht e arritshme ne kushte optimale”, duke reflektuar faktore te ndryshem (p.sh.: koha, mbingarkesa e rrjetit, etj), qe influencojne shpejtesine maksimale te disponueshme ne kushte optimale.

Shoqeria jone eshte dakort me perkufizimet por sugjerojme se ne perkufizim duhet shtuar per rrjetet celulare termi i perqindjes se kohes dhe siperfaqes se territorit qe operatori duhet te siguroje sherbimin minimal te kerkuar per sherbime te ndryshme (SLA).

Për pyetjen 2

Ne lidhje me ofrimin e sherbimit te text relay, duke qene nje sherbim i ri i cili propozohet per here te pare per implementim per operatoret e komunikimeve elektronike shoqeria jone e vlereson si te nevojshem futjen e nje perkufizimi te tille ne lidhje me kete sherbim, dhe masat e propozuara ne kete keshillim publik per implementim nga ana e operatoreve te ketij sherbimi, dhe detaje te tjera mund t'i referoheni pergjigjeve te pyetjeve perkatese te Kapitullit VII qe trajton kete tematike.

Neni 4 Detyrimet për informacion në kontrata

Pyetje këshillimi:

Një çështje shumë e diskutuar me operatorët për draft rregulloren e nxjerrë në këshillim publik në vitin 2019 ishte përfshirja ose jo në rregullore e një neni të veçantë për kontratat në largësi. Në këtë version të rishikuar të Draft-rregullores, AKEP ka hequr propozimin e vitit 2019 (një nen i veçantë për këto kontrata), për shkak se çështjet e kontratave në largësi trajtohen në mënyrë të detajuar nga ligji 9902/2008 për mbrojtjen e konsumatorit.

AKEP, në përputhje me përcaktimet e EECC ka përfshirë në Nenin 4 referenca me ligjin 9902/2008 për informacionin për kontratat në largësi (nenet 35 dhe 36) si dhe ka bërë ndryshime në pjesë të tjera të rregullores për të mos përjashtuar kontratat në largësi apo përdorimin e [mjeteve të qëndrueshme](#). AKEP ka përfshirë në nenin 3 përkufizimin e termit “[mjet i qëndrueshëm](#)” në përputhje të plotë me përkufizimin e dhënë në Direktivën e BE 2011/83/EU. Përkufizim i këtij termi në këtë rregullore vlerësohet se adreson disa prej shqetësimeve të operatorëve në lidhje me përdorimin e mjeteve të qëndrueshme si objekt prove në proceset gjyqësore.

3. Cili është opinioni juaj në lidhje me nenet 4 dhe 5 për informacionin parakontraktual dhe përmbajtjen e kontratave?

KOMENT VODAFONE

Pyetje 3.

Në koncept jemi dakord me parashikimet për dhënien e informacionit parakontraktual duke patur parasysh konsideratat e mëposhtme:

Informacioni parakontraktual është një koncept i përfshirë në ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit nr 9902, datë 17.04.2008 i aplikueshem vetëm për Kontratat në largësi ku konsumatori për shkak të distancës nuk ka mundësi të kërkojë shpjegime të detajuara mbi teknikalitetet e kushteve kontraktore. Në rastin e dhënies së informacionit parakontraktor me shkrim kur klienti ka kontakt të drejtperdrejtë me palën shitëse në dyqan, kjo shkon përtej qëllimit të ligjit për Komunikimet Elektronike dhe ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit. Për këtë arsye gjykojmë se përmbushja e këtij detyrimi nga operatorët duhet të jetë e vlefshme edhe **me publikimin e tij në faqen zyrtare ëeb, apo kanale të tjera dixhitale si aplikacion apo e-mail**. Kjo do të sillte përfitime dypalëshe:

- (i) Për operatorët: do të shmangte volumin e punës për përfaqësuesit e dyqaneve e për rrjedhojë vonesa në shërbim, do të ishte në linjë me politikat sektoriale si psh Plani Kombëtar i Broadband 2020-2025, të cilat promovojnë “green economy” duke reduktuar përdorimin e letrës dhe konsumin e karbonit.

- (ii) Për konsumatorët: do të mund të aksesojnë këtë informacion në cdo kohë, në cdo vend, me mjete të ndryshme sipas mundësive celular, lap top, iPad etj., pa shkuar në dyqane e mbajtur rradhë sidomos në kuadrin e pandemisë Covid 19.

Përsa më sipër parashtruar propozojmë që kjo qasje të jetë e **vlefshme edhe për Kushtet e Përgjithshme (forma e plotë) të Kontratës së Pajtimtarit**, propozim i ngritur në raundin parardhës të konsultimit publik. Kjo dhe në të njëjtën linjë me praktikën ndërkombëtare, ku kushtet standarte të miratuara nga organet rregullatore komunikohen dhe pranohen nga konsumatori nëpërmjet nënshkrimeve të thjeshta elektronike sic është klikimi i kutizave “pranoj” në eëb, app etj.

Së dyti edhe pse informacioni parakontraktual synon të jetë një përmbledhje e shkurtuar e shërbimeve dhe e Kontratës së Pajtimtarit, e cila ka si synim të informojë shkurtimisht pajtimtarin mbi karakteristikat kryesore të shërbimit, elementët e detyrueshme të saj janë disi të zgjeruara dhe jemi skeptik nëse ky format do të arrijë t’i shërbejë qëllimit për të informuar shkurtimisht konsumatorin “mesatar” i cili priret drejt sa më pak formaliteteve.

Së treti, qëllimi i akteve nënligjore si Rregulloret është të bëjnë zbërthimin e parashikimeve ligjore në detaj. Në këtë kuptim nga kjo rregullore pritej që konceptet e kontratës në largësi të trajtuara në ligjin e posacëm për “Mbrotjen e Konsumatorit” të trajtoheshin në imtësi dhe të përshateshin posacërisht për industrinë e telekomunikacionit. Për këtë arsye operatorët kanë nevojë për siguri juridike në momentin e vendimarrjes për implementimin e platformave të kushtueshme që mundesojnë e-commerce dhe të mos jenë subjekt i ekspozimit ndaj vendimeve gjyqësore, sa i përket vlefshmërisë së mjeteve të lidhjes së kontratës në distancë.

Kontrata në distancë, përfaqëson tashmë një realitet të konsoliduar në tregun shqiptar në sektorët më të rëndësishëm, sensitiv dhe të rregulluar sic është ai bankar. Edhe pse AKEP ka bërë përpjekje për të përfshirë disa klauzola të cilat definojnë konceptin e mjetit të qëndrueshëm, kontrata në distancë përmendet në mënyrë të vakët dhe limitohet duke bërë referencë në Ligjin për Mbrotjen e Konsumatorit, i cili në vetvete është një kopje e dispozitës së përgjithshme të Direktivës së EU¹, e cila u lë si detyrë shteteve anëtare që të përcaktojnë përkufizimet e mjeteve të qëndrueshme.

AKEP: direktiva e referuar nga Vodafone ([97/7/EC e vitit 1997](#)) ka qene në fuqi deri më 13.06.2014, pasi është shfuqizuar pas kësaj date nëpërmjet Direktivës 2011/83/EU e vitit 2011. Kjo e fundit është transpozuar në legjislacionin shqiptar nëpërmjet emendimeve të Ligjit 9902/2008.

Pritshmëritë e VFAL por mendojmë e të gjithë operatorëve që ofrojnë shërbime në këtë industri e për rrjedhojë lidhin kontrata, ishin se AKEP nëpërmjet këtij akti nënligjor do të parashikonte modalitetet konkrete se si mund të kryhet lidhja e kontratave në largësi.

Ligji për “Mbrotjen e Konsumatorit” në nenin 36 pika 1, parashikon shprehimisht se: *“Kontrata në largësi është çdo kontratë për mallin apo shërbimin, e lidhur ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit, sipas një skeme organizimi shitjeje në largësi ose ofrim shërbimi nga tregtari, i cili, për qëllimet e kontratës, përdor ekskluzivisht një ose më shumë mjete të komunikimit në distancë, deri në çastin e lidhjes së kontratës dhe përfshirë këtë cast”.*

Sa më sipër, AKEP nuk sqaron dhe nuk rregullojnë asnjë prej modaliteteve praktike për lidhjen e kontratës në distancë përfshirë fazat, afatet, mjetet etj. Për më tepër nuk ka asnjë dispozitë e cila legjitimon direkt apo indirekt marrjen e pëlqimit për lidhjen e kontratës në largësi nëpërmjet mjeteve të komunikimit elektronik, përkundrazi AKEP limitohet të rregullojë vetëm fazën parakontraktore. Qëllimi i VFAL, plotësisht në një linjë me qasjen Evropiane, sikundër kemi parashtruar në detaj në komentet tona në draftin e dytë për Këshillim Publik, synon t’ju

¹ Directive [97/7/EC](#) of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts.

sjellë në vëmendje se pjesëza që i mungon procesit të lidhjes së kontratës në distancë është pikërisht fazë përfundimtare e lidhjes së kontratës.

Komentet/Propozimi i Vodafone Albania mbi Kontratën në Largësi (Aneks II i komenteve te Vodafone)

Në përputhje me praktikat më të mira në BE, mbi mbrojtjen e konsumatorit dhe ligjet sektorialë, apo aktet nënligjore përkatëse të cilat rregullojnë marrëdhëniet kontraktuale sipas karakteristikave që kanë produktet dhe shërbimet që ofrojnë sektorë (kryesisht të rregulluar), Rregullorja e re e AKEP për mbrojtjen e Konsumatorit përben aktin e pershtatshëm, i cili shërben si legjislacion kornizë për të adresuar çështje me rëndësi të veçante në benefit të të gjithë palëve: (i) operatoreve në drejtim të efikasitetit dhe përmiresimit të proceseve të ofrimit të shërbimeve dhe uljes së kostove operacionale, (ii) konsumatoreve në drejtim të praktikitetit të marrjes së shërbimit dhe/ose blerjes së produktit (iii) AKEP si lojtar i rëndësishëm i një prej sektorëve kyç të ekonomisë në vend në drejtim të implementimit të Strategjisë së Qeverisë, “Shqipëria Digjitale (2015-2020)”.

Sa më sipër, Vodafone rithekson edhe njëherë rëndësinë dhe nevojën e rregullimit të procedurës dhe hapave konkrete për lidhjen e Kontratës në Largësi, në përputhje me parashikimet e ligjit nr. 9902/2008 për “Mbrojtjen e Konsumatorit”, i ndryshuar. Parashikimi i këtyre rregullave do t’i ofronte pajtimtarëve mundësi praktike, të shpejtë për të marrë shërbim në përputhje me qëllimin e kësaj Rregullore-je.

Ligji për “Mbrojtjen e Konsumatorit” në nenin 36 pika 1, parashikon shprehimisht se: *“Kontrata në largësi është çdo kontratë për mallin apo shërbimin, e lidhur ndërmjet tregtarit dhe konsumatorit, sipas një skeme organizimi shitjeje në largësi ose ofrim shërbimi nga tregtari, i cili, për qëllimet e kontratës, përdor ekskluzivisht **një ose më shumë mjete të komunikimit në distancë**, deri në çastin e lidhjes së kontratës dhe **përfshirë këtë cast**”.* Më tej në nenin 37 të këtij ligji “Kërkesat formale për kontratat në largësi”, ligjvënësi përcakton si kusht për dhënien e informacionit të kontratave përdorimin **e një mjeti të qëndrueshëm komunikimi**. Me “mjet të qëndrueshëm komunikimi” do të kuptohet: *“cdo mjet, i cili i mundëson konsumatorit ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohë të përshtatshme dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur”.*

Rregullorja e re duhet t’iu japë mundësinë operatorëve dhe konsumatorëve që të lidhin kontratë të re ne distancë apo të rinovojnë kontratat ekzistuese, përsa kohë respektohen parimet kryesore të Ligjit mbi Mbrojtjen e Konsumatorëve dmth elementët e domosdoshëm për vlefshmërinë e kontratës të plotësohen në mënyrë kumulative si më poshtë:

- i. Përdorimi i një mjeti të qëndrueshëm për komunikimet dhe lidhjen e kontratës;
- ii. Konsumatorit i sigurohet i gjithë informacioni i përshtatshëm, i dhënë në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, për identitetin e tregtarit, karakteristikat kryesore të mallrave dhe shërbimeve, çmimin dhe kosto të tjera të zbatueshme, detajet për dorëzimin dhe pagesën, kushtet për rikthimin e mallit ose për refuzimin e shërbimit, afatin e vlefshmërisë së ofertës dhe të drejtën e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata brenda periudhës së përcaktuar
- iii. Ekzistenca e një skeme organizimi shitjeje;
- iv. Identifikimi i Pajtimtarit nëpërmjet ID (ligji nuk paraqet pengesë që ID të dërgohet nëpërmjet mjeteve elektronike)

Prandaj, Vodafone Albania gjykon se, duke patur parasysh zhvillimet teknologjike të kohës dhe ndikimin që këto zhvillime kanë mbi konsumatorët, duhet të ofrohet mundësia e lidhjes së kontratës në largësi, i cili konsiston në aplikimin dhe lidhjen e kontratës nga pajtimtari **nëpërmjet faqes web të operatorit, aplikacionit apo e-mailit etj.**

Për këtë arsye propozojmë që mbi bazën e parashikimeve ligjore të sipër cituar AKEP të parashikojë një dispozitë të dedikuar për Kontratat në distancë në Rregulloren në fjalë si më poshtë:

Zgjidhje të propozuara:

1-Nëpërmjet faqes ëeb pajtimtari ka mundësinë të njihet me të gjitha kushtet e kontratës, të plotësojë të dhënat personale në një seksion të vecantë të dedikuar dhe të ngarkojë gjithashtu në sistem kartën e ID. Më tej duke zgjedhur opsionin “Dërgo aplikimin”, do të konsiderohet se konsumatori është njohur dhe ka pranuar kushtet e kontratës dhe kërkon lidhjen e saj. Operatori më pas do të kryejë verifikim e të dhënave të plotësuara nga pajtimtari me të dhënat e kartës së ID dhe pas regjistrimit do t’i dërgojë pajtimtarit versionin final të kontratës në adresën e e-mailit të venë në dispozicion nga ana e tij. Pajtimtari do të këtë të drejtën të heqë dorë nga Kontrata sipas afateve të parashikuara në ligjin nr. 9902/2008 për “Mbrotjen e Konsumatorit”, i ndryshuar.

2-Mjet tjetër komunikimi i përshtatshëm për lidhjen e kontratave në largësi dhe që ofron më tepër avantazhe janë **Aplikacionet (mobile apps)**. Me zhvillimin dhe hedhjen në treg të aplikacioneve është vënë re edhe një tendencë gjithmonë e në rritje e konsumatorit për të përdorur aplikacionet në vend të lundrimit në faqet e internetit jo vetëm në Shqipëri por kudo në botë. Statistika të ndryshme tregojnë se gati 90% e konsumatorëve përdorin aplikacionet nëpërmjet celularit për të aksesuar shërbimet që kërkojnë dhe vetëm 10% e tyre lundrojnë në faqet e internetit gjithmone nepermjet nje kopmjuteri dhe laptopi.

Referuar rastit konkret, përdorimi i aplikacioneve për lidhjen e kontratave në largësi sjell më tepër lehtësira për konsumatorin në krahasim me mjetet e komunikimit të parashikuara në këtë rregullore dhe konkretisht:

1. Aplikacionet janë lehtësisht të aksesueshme, mjafton të shkarkohen në telefon dhe konsumatori ka mundësi aksesi në cdo kohë.
2. Konsumatori është i identifikuar në aplikacion nëpërmjet llogarisë që krijon që në momentin e parë që akseson në të dhe këto të dhëna janë të ruajtuara.
3. Nuk është e nevojshme plotësimi i të dhënave identifikuese në momentin e aplikimit për lidhje kontrate pasi këto të dhëna gjenerohen automatikisht në bazë të të dhënave të llogarisë që konsumatori disponon.

Sa më sipër, Aplikacioni i zhvilluar nga operatori nëpërmjet të cilës përdoruesi i shërbimit do të lidhë kontratën do të përfshijë të gjitha hapat e listuara për lidhjen e kontratës nëpërmjet faqes ëeb. Pasi pajtimtari njihet me kushtet e kontratës dhe pasi verifikon saktësinë e të dhënave të veta të gjeneruara automatikisht mbi bazën e të dhënave të llogarisë që ka krijuar, kontrata e gjeneruar nga aplikacioni dërgohet dhe

ruhet e pandryshuar në adresën e postës elektronike me të cilën pajtimtari ka krijuar llogarinë në app.

Propozimi konkret i nenit për “Kontratën në Largësi” për t’u integruar në Rregullore:

1. Për lidhjen e një kontrate në largësi, apo të pranimit nga pajtimtari aktual të ndonjë ofertë korresponduese, sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet të zbatojnë përcaktimet e ligjit Nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, si dhe kushtet e mëposhtme.
2. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për zbatimin e kushteve të kësaj dispozite mund të zgjedhin përdorimin e mjeteve të ndyshme të komunikimit si: faqe internet ëeb, aplikacione (apps), adresë e-mail-i dhe cdo mjet tjetër, i cili përmbush kushtet e ligjit 9902/2008 për t’u konsideruar mjet i qendrueshëm komunikimi.
3. Mjeti i komunikimit, nëpërmjet së cilës përdoruesi i shërbimit lidh kontratën, do të përfshijë në veçanti të dhënat e mëposhtme:

-adresa dhe statusi juridik i operatorit,

-karakteristikat kryesore të shërbimeve të komunikimeve elektronike për t’u kontraktuar,

- vlera e pagesave për shërbimin e komunikimeve elektronike (përfshirë taksat),

- vlera e pagesës për pajisjen fundore dhe furnizimin e saj (nëse është e aplikueshme),

- kushtet e pagesës (p.sh. për instalimin, të paguara me kartë krediti apo të ngjashme) dhe datat e pagesës,

- garancitë, kur janë të aplikueshme,

- adresa për dërgimin e ankesave,

- mundësia për t’u tërhequr nga aplikimi për lidhjen e kontratës dërguar nga përdoruesi i shërbimit brenda një periudhe të kufizuar kohore,

- mënyra e përfundimit të kontratës.

4. Pasi konsumatori njihet me të gjitha kushtet e kontratës, në një seksion të veçantë të dedikuar do të ketë mundësinë të plotësojë të dhënat personale dhe të ngarkojë gjithashtu në sistem mjetin e identifikimit. Më tej duke zgjedhur opsionin “Dërgo aplikimin”, do të konsiderohet se konsumatori është njohur dhe ka pranuar kushtet e kontratës dhe kërkon lidhjen e saj.
5. Operatori më pas do të kryejë verifikim e të dhënave të plotësuara nga pajtimtari me të dhënat e kartës së ID dhe pas regjistrimit do t’i dërgojë pajtimtarit versionin final të kontratës në adresën e e-mailit të venë në dispozicion nga ana e tij, e cila do të shërbejë edhe për ruajtjen e informacionit, për një periudhe kohe të përshtatshme dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur".
6. Përdoruesi i shërbimit ka të drejtë të korrigjojë gabimet në aplikim për lidhjen e kontratës në çdo kohë deri në momentin e dërgimit të aplikimit për lidhjen e kontratës.
7. Operatori do të zbatojë procedurën e zakonshme për verifikimin e identitetit të pajtimtarit të shërbimit, në përputhje me kushtet e legjislacionit specifik.

Zgjidhjet e mesiperme të ofruara nga ana jonë janë në përputhje të plotë me kërkesat e nenit 37 e vijues të ligjit “ 9902/2008 për Mbrojtjen e Konsumatorëve, i ndryshuar si dhe neni 14 i ligjit nr 10128/2009 për “Tregtine Elektronike” i ndryshuar.

KOMENTI I ONE

Pyetje nr.3

Informacioni para-kontraktual

Lidhur me nenet 4 dhe 5 te draft-rregullores për informacionin parakontraktual dhe përmbajtjen e kontratave per përmbledhjen e kushteve kryesore të kontratës, nje nga aspektet kryesore eshte nevoja e fleksibilitetit qe kane operatoret per pergatitjen e kontrates se abonentit qe duhet t'i pergjigjet ndryshimeve te produkteve dhe sherbimeve qe ata ofrojne.

Per sa i perket kontratave ne distance deshirojme te theksojme se, duke qene se AKEP ne kete konsultim publik ka hequr propozimin e vitit 2019 (një nen i veçantë për këto kontrata), për shkak se çështjet e kontratave në largësi trajtohen në mënyrë të detajuar nga ligji 9902/2008 për mbrojtjen e konsumatorit, duke qene se ky ligj rregullon ne menyre te plote keto kontrata, kjo ceshtje eshte tashme e qartuesuar dhe nepermjet pergjigjes se AKEP nepermjet letres zyrtare me Nr.Prot.1467/26, date 19.10.2020, hyre ne ambjentet e shoqerise sone me date 21.10.2020 me Nr.Prot.4588/1, ne lidhje me implementimin e kontrates ne distance..

Si parim, ky informacion i cili do te paraqitet ne permbledhjen e kontrates duhet të mbulojë vetëm elementët kryesorë që duhet të tregohen. Tek lista e elementeve nuk duhet të përfshihen hollësi specifike që janë të rëndësishme vetëm për disa shërbime specifike. Ne jemi dakort qe konsumatorët dhe perdoruesit e komunikimeve elektronike duhet te kuptojne kushtet me te rendesishme te kontrates qe ata do te lidhin dhe ne kete kendveshtrim si shoqeri jemi të përkushtuar për të komunikuar me klientët tanë në një mënyrë të drejtë, të drejtpërdrejtë dhe transparente.

Ne kushtet aktuale dhenia e informacionit para-kontraktual nuk eshte nje dicka e re; ky eshte nje veprim i domosdoshem per te filluar procesin e shitjes dhe finalizuar nje marreveshje me klientin. Cdo produkt ka kushtet tregtare te vetat si edhe detyrimet qe vijne nga te qenit nje industri e rregulluar. Formezimi i kesaj kerkese me nje mjet te qendrueshem do jete nje proces per te lehtesuar termat e pergjithshme te cilat perdoren aktualisht? Ne kete rast do kishte kuptim dhe abonenti do mund te merrte termat e pergjithshme nepermjet nje linku ne WEB.

Shoqeria jone vlereson qe informacioni i permbledhur referuar pikes 3 te nenit 4 te kesaj draft-rregullore eshte i mjaftueshem per t'u njohur nga ana e abonentit ne vendimmarrjen e tij perpara nenshkrimin te kontrates, pasi nje informacion me i detajuar krijon konfuzion apo mbingarkon pajtimtarin. Për shembull, ndersa per pajtimtarin eshte e rendesishme te dije se cila eshte kosto mujore e sherbimit, percaktimi per te dhene informacion rreth elementeve te sherbimit qe nuk shiten vecmas (shpenzimet per aparate celulare te perfshira ne kontrate) mund ta konfuzojne pajtimtarin, duke mos shtuar informacion te dobishem qe i ben te mundur pajtimtarin te marre vendime me efektive.

KOMENTI I DIGICOM

Neni 4, pika 1/g,

Ne lidhje me kete kusht te detyrueshem per operatorët, duhet qe nga ana e AKEP te percaktohen qarte procedurat qe duhen ndjekur per te matur nivelin e cilesise se sherbimit te ofruar (duke detajuar parametra te matshme dhe standarte matjeje) ne menyre qe bazuar ne keto procedura, te mund te percaktohet forma dhe shkalla e kompensimit ne rastet e mosplotesimit te nivelit te cilesise per pajtimtarin.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 4, *Mbi informacionin para-kontraktual:*

Informacioni para-kontraktual duhet te konsistoje ne nje informacion te thjeshtuar mbi kushtet e kontrates dhe produktit te ofruar. Natyra e tij duhet te jete kryesisht komerciale. Ne parim jemi dakort me perpilimin e nje dokumenti para-kontraktual, por eshte e paqarte sesi nje mjet

i qendrueshem (me te gjitha cilesite e tij) mund te aplikohet ne kete rast. Si do te provohet mundesimi apo dhenia e info rmacionit pajtimtarit nepermjet mjetit te qendrueshem? Me konkretisht, nese nje mjet i qendrueshem duhet te jete I PERSONALIZUAR, nje flyer me te gjitha detajet e ofertes dhe kontrates se saj a quhet nje mjet i qendrueshem? Gjithashtu, marrja e ofertes nepermjet nje “mjeti te qendrueshem” ose “me shkrim” praktikisht nga te gjithë operatorët nderkohe qe klienti eshte “shopping around”, vertet i rrit klientit mundesine per te bere krahasimet mes operatoreve para se te vendose, por nderkohe rrit edhe “round-et” e luftes se cmimeve ndermjet operatoreve. Sqarojme se, Albtelecom paraqet ne detaje te gjithë informacionin e kerkuar nga kuadri ligjor ne fletepalosjet e tij, te cilat permbushin qellimin e informacionit para-kontraktual e cila mund t`i bashkelidhet kontrates.

Nderkohe, eshte e paqarte edhe rastet/situatat kur duhet te jepet informacioni parakontraktual. A eshte i aplikueshem ky detyrim vetem ne rastet kur klienti nenshkruan nje kontrate per here te pare me operatorin!? A eshte e detyrueshme edhe per rastet kur rinovimi i kontratave behet me nje tarife / cmim ndryshe nga ajo qe klienti kishte me pare (ne rastin e nje klienti ekzistues)?! Eshte e domosdoshme te percaktohet qarte edhe ne kete rast, se cilat jane mekanizmat e mundshme te pranuar nga AKEP si mjet i qendrueshem, pasi nese rregullorja synon qe ne cdo oferte qe i drejtojme klientit, duhet t`i gjenerojme informacionin parakontraktual, dhe te garantojme marrjen e tij nga ana e klientit perpara nenshkrimin te aneksit (ne nje klient ekzistues) dhe per me teper ky informacion eshte voluminoz, atehere kufizimi ne karaktere mund te jete problem per kanale te caktuara komunikimi (te cilat mund te plotesojne kriteret e “mjetit te qendrueshem”).

Ne lidhje me sugjerimin e dyte ku: te vihet ne dispozicion nje document qe mund te shkarkohet, lexohet dhe konsultohet lehtesisht nga perdoruesi nepermjet pajisjeve qe perdoren zakonshem nga konsumatori jemi dakort dhe sugjerojme te krijojme per kete qellim ne eebsite official nje seksion “ archive” me te gjitha publikimet e AT.

Mbi permbledhjen e kontrates

Sugjerojme te hiqet permbledhja e kontrates, pasi nje informacion i tille eshte i perfshire ne informacionin para-kontraktual dhe nuk ofron asnje informacion me shume se sa permban vete kontrata. Gjithashtu, termat e pergjithshme te kontrates jane ne cdo kohe te publikuara ne eeb,vete pajtimtari pajiset me nje kopje hardcopy te firmosur, kanalet e informacionit jane po ashtu ne dispozicion te tij, prandaj gjykohet e panevojshme, pasi shton procese jo eficente, shton procedura, te cilat ne finaleshtojne kohen per te kryer finalizuar nje kontrate ne dyqan, etj.

Mbi masen ne te cilat produktet dhe sherbimet jane te dizenuar per perdoruesit me aftesi te kufizuara;

Ky percaktim nuk eshte i qarte se cfare do te thote me "masën në të cilat produktet dhe shërbimet janë të dizenuar për përdoruesit me aftësi të kufizuara;...". Nderkohe, qe ka aparate ne treg te cilat suportojne kategorine e njerezve me aftesi te kufizuara per degjim, shikim apo perdorim te pajisjeve e sherbimeve te komunikimeve elektronike, ndaj dhe Albtelecom nuk ka te qarte se si mund ta specifikoje masen. Ju lutem te konkretizohet ose te sqarohet.

Mbi kontraten ne distance;

Ne jemi pale e interesuar qe kontratat ne distance te mundesohen, por duhen sqaruar dhe saktësuar edhe modalitetet ne menyre qe te kene fuqi ligjore.

Parashikimet ne kete rregullore per kontraten ne distance duhet te marrin parasysh qe plotesimi i kuadrit rregullator dhe zbatimi i tij në lidhje me Ligjin nr. 9902/2008 “ Per mbrojtjen e konsumatorit” i ndryshuar dhe Ligjin nr. 9880/2008, për “Nënskrimin Elektronik” ende nuk

gjen zbatim në fushën e shërbimeve të telekomunikacionit, madje theksojmë se është në fazë shumë fillestare të saj dhe nuk ka praktike të konsoliduar.

Gjithashtu, kujtojmë këtu se Ligji nr. 9880/2008 “Për nenshkrimin elektronik” i ndryshuar, neni 5 i tij “Nenshkrimi elektronik i kualifikuar i kontrates”, parashikon ndër të tjera se “nëse veprimi juridik është kontratë, atëherë secila prej palëve duhet të nënshkruajë të njëjtin dokument me nënshkrimet elektronike të kualifikuara përkatëse “ (Si rrjedhojë këto lloj nënshkrimesh kërkohen të mbështeten në një “certifikatë të kualifikuar” dhe të jenë të prodhuara me një mjet të sigurtë për krijimin e nënshkrimeve).

Mundesia për implementimin e kontrates në distance shihet me shumë interes nga ana e shoqërisë Albtelecom, por duhet plotësuar edhe me ndryshime në kuadrin ligjor dhe rregullator.

Percaktimet në Ligjin për “Mbrotjen e Konsumatorit” nuk paraqesin të plote dhe të qarta të gjithë procesin e për efektimin të kontrates në distance. Përveç faktit se “mjeti i qëndrueshëm” përben një koncept të ri në industri, theksojmë se “mjeti i qëndrueshëm” duhet reflektuar në dispozitat e Kodit Civil apo dhe në ligjet procedurale në fuqi si Kodi i procedurës Civile, apo Kodi i procedurës Penale, në çdo rast për tu përdorur si prova në procese gjyqësore civile apo për të përmbushur detyrime ligjore kur kërkohet nga organet hetimore, në procese penale.

Theksojmë edhe njëherë se sado me interes shihet implementimi i kontrates në distance nga ana e Albtelecom, gjykojmë se kuadri rregullator përkatës duhet plotësuar dhe rishikuar duke konsoliduar dhe integruar në një rregullore të posaçme dispozitat që vijnë nga kuadri rregullator për komunikimet elektronike, kontratat e sipërmarrësve, dispozitat nga Ligji për Mbrotjen e Konsumatorit dhe Ligji e aktet nëligjore për nenshkrimin elektronik për mirë funksionimin e kontratave në largësi, etj. Për sa më lart, duke theksuar edhe njëherë interesin për implementimin e kësaj forme të nenshkrimit të kontrates, mendojmë se implementimi i dispozitave për kontratën në largësi duhet të bëhet krahas plotësimit dhe konsolidimit të kuadrit rregullator përkatës, duke parashikuar të gjitha detajet dhe proceset e funksionimit të nenshkrimit të kontrates në largësi.

Nderkohe edhe Ligji nr. 9902, neni 37 i tij përcakton se “Kur një kontratë në largësi lidhet nëpërmjet telefonit, tregtari ia konfirmon ofertën konsumatorit, i cili detyrohet nga kontrata, vetëm pasi konsumatori ta ketë nënshkruar ofertën ose të ketë dërguar pëlqimin e tij me shkrim. Një konfirmim i tillë bëhet me anë të një mjeti të qëndrueshëm komunikimi.” Prandaj AT duke theksuar interesin e tij mbi implementimin e kontratave në largësi, kërkon që të qartësohet me tej dhe të plotësohet kuadri rregullator duke adresuar shqetësimet e paraqitura në këto komente në lidhje me kontratën në largësi.

Po në këte kuader, duke qenë se Formulari i regjistrimit të numrit është pjesë integrale e lidhjes së kontrates në rastin e një klienti të ri dhe kusht për aktivizimin e shërbimit, atëherë është e nevojshme edhe amendimi i Vendimit të AKEP nr. 2422 dt. 19.02.2014 që edhe Formulari i regjistrimit të numrit të mund të nënshkruhet në distance nëpërmjet mjeteve të qëndrueshme sipas parashikimeve të referuara në këte draft rregullore.

Mbi ofrimin e informacionit për vendodhjen e numrit thirrës për thirrjet drejt numrave të emergjencës (pika 4, shkronja (c));

Percaktimi në kontratë i detyrimit për ofrimin e informacionit për vendodhjen e numrit thirrës është i parakohshëm, nderkohe që janë një sërë strukturash të tjera publike që janë të detyruara të bëjnë konfigurime dhe lidhjet përkatëse për realizimin korrekt të këtij detyrimi. Për më tepër kur vete Ligji përcakton në lidhje me ofrimin e informacionit për vendodhjen e numrit thirrës për thirrjet drejt numrave të emergjencës që ky informacion ofrohet “kur është teknikisht e mundur”. Përveç sa më sipër, sjellim në vëmendje se, në Shqipëri nuk ka asnjë sistem

adresash te sakte, qe edhe ne rastet kur mundesohet ky informacion te jepet i sakte dhe i plote. Prandaj, Albtelecom kundërshton përcaktimin qe te vendoset detyrim ne kontraten me pajtimtarin ofrimi i informacionit per vendodhjen e numrit thirres per sherbimet e emergjences.

Ne lidhje me komentin e AKEP se “AKEP ka perfshire ne nenin 3 perkufizimin e termit “mjet i qendrueshem” ne perputhje te plote me perkufizimin e dhene ne Direktiven e BE 2011/83/EU. Perkufizim i ketij termi ne kete rregullore vleresohet se adreson disa prej shqetesimeve te operatoreve ne lidhje me perdorimin e mjeteve te qendrueshme si objekt prove ne proceset gjyqesore”;

Ne menyre qe “mjeti i qendrueshem” te perbeje prove per efekt te procesit gjyqesor, duhen bere amendimet perkatese ne Kodin Civil dhe Kodin e Procedurave Civile dhe nuk e zgjidh dot parafrimi ne rregulloren e AKEP te direktives se EU-se. Legjislacioni i EU nuk eshte drejtperdrejte i zbatueshem nese nuk implementohet dhe transpozohet nepermjet akteve te posacme ligjore ne legjislacionin perkates duke amenduar Kodin Civil, KprC, etj.

Ne lidhje me pyetjen per keshillim publik “*Cili eshte opinioni juaj ne lidhje me nenet 4 dhe 5 per informacionin parakontraktual dhe permbajtjen e kontratave?*”

Informacioni parakontraktual dhe permbajtja e kontratave do te permbaje ne thelb te njejtin informacion. Albtelecom sugjeron qe informacioni parakontraktual eshte me eficient dhe mund ti sherbeje me mire procesit per te dyja palet. Informacioni parakontraktual i ben me transparent dhe ne menyre me te permbledhur informacionin per pajtimtarin, nderkohe qe permbledhja do kete te njejtin informacion. Pra, nese pajtimtari e merr informacionin paraprakisht mbi te gjitha elementet e kontrates, pse ti duhet edhe nje permbledhje tjeter edhe kontrata vete po ashtu, bashke me anekset. Nje shtese procesesh dhe dokumentesh, qe jo vetem rrisin marzhet per gabime, por mund te bejne efektin e kundert, sa me shume letra dhe dokumente aq me pak do ti lexojne pajtimtaret dhe aq me shume do te shtohen burokracite neper dyqane nderkohe qe permbledhja e kontrates nuk do ti shtoje ndonje vlere procesit. Shtimi i procedurave neper dyqane vetem sa shton operatione dhe veprime qe ne fakt klienti mbetet i pakenaqur nderkohe qe ky i fundit kerkon te konsumoje sa me pak kohe me procedura. Mundesimi i informacionit parakontraktual ne forme te thjeshtuar mund te ishte nje zgjidhje optimale ne pikpamje te operationeve si dhe ti sherbeje transparences me konsumatorin.

Pra, nderkohe qe te gjithë operatorët synojnë reduktimin e proceseve paper based, nuk gjykohet racionale dhe as nuk i shton vlere procesit, te shtohen edhe flete te tjera me permbledhjen e kontrates , qe praktikisht duhet te shtohen te pakten 3 flete pasi sherbimet e Albtelecom jane sherbime te integruara qe sipas përcaktimit ne draft rregullore permbledhja mund te shkoje deri ne 3 flete, dhe me përcaktimet e vendosura ne kete draft rregullore, patjeter qe duhen te pakten 3 flete per te permbledhur gjithë kontraten. Nga ana tjeter, ne thelb i gjithë informacioni ne permbledhjen e kontrates do te jete ne informacionin parakontraktual, ne kontraten vete dhe i publikuar gjithashtu ne ëeb.

Neni 5

Formati dhe publikimi i informacionit për termat e kontratave

KOMENTI I VODAFONE

Neni 5 pika 4

Togfjalëshi "secilit pajtimtar të prekur" të hiqet ose riformulohet pasi krijon përshtypjen sikur operatorët detyrohen të njoftojnë individualisht pajtimtarët me sms ose e-mail, gjë që në praktikë nuk mund të realizohet, sidomos kur ndryshimet prekin masën.

KOMENTI I DIGICOM

Neni 5, Pika 4 & 5

4. Sipërmarrësit kanë detyrim të publikojnë në faqet e tyre të internetit termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës standarde dhe çdo ndryshim të tyre të paktën 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre,

5. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve kanë detyrim që 15 ditë para publikimit të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip apo ndryshimeve të tyre, t'ia paraqesin ato AKEP-it për vlerësim.

Keto percaktime e bejne shume te gjate hyrjen ne force te cdo ndryshimi ne kushtet dhe termat e kontrates qe operatoret bejne ne menyre periodike.

Kjo kohe shkon ne 45 dite nga 15 dite qe eshte sot (aktualisht eshte 15 dite perpara hyrjes ne force te cdo ndryshim ne kushtet dhe termat e kontrates per klientet e rinj, i paraqiten AKEP per vleresim)

DIGICOM sygjeron te mbetet afati si eshte ne rregulloren ekzistuese , pra te informohet AKEP 15 dite perpara hyrjes ne force dhe jo 15 dite perpara publikimit te tyre ... pasi vetem keshtu operatoret do kene mundesi te bejne ndryshime ne kohen e duhur, ne perputhje me situaten e tregut apo zhvillimeve teknologjike.

KOMENTI I ONE

Neni 5 ,pika 1

Ne lidhje me formatin e perdorur, besojme qe shoqerite duhet te lejohen te zgjedhin karakterisikat e tyre ne lidhje me fontet dhe madhesite ne perputhje edhe me standartet e perfshira ne markat e tyre, per sa kohe qe keto plotesojne kushtet e lexueshmerise dhe qartesis tek klienti. Sugjerojme qe pervec termit "Times neë Roman ,10" te shtohet edhe termi, ose ekuivalenti per nga madhesia dhe qartesia e leximit.

Neni 6, pika 2

Ne kete pike duhet te specifikohet qe behet fjale per aktivizimin e kartave SIM te reja. Ne rastin kur nje abonent ekzistues kalon ne nje sherbim/tarif plan tjetër, regjistrimi nuk eshte me i nevojshem shpjegimi i kredit limitit dhe mekanizmat e nderpreres. Keto jane detaje teknike dhe per sa kohe klienti ka vendosur nje limit shpenzimi si pjese te kontrates, I mjafton qe te jete i mbrojtur.

Gjithashtu, gjykojme qe ne kete rregullore duhet te percaktohet edhe cilet jane formularet qe jane te detyrueshem per Firmosje kontrate, kjo vetem per numrat Postpaid dhe M2M:

- *Formular regjistrimi vetem nese eshte Abonent i ri ose per numrat qe Ndryshojne Pronesine*
- *Formulari I Tarifplanit te perzgjedhur*
- *Formulari I Bartjes ne rast Port-in*
- *Termt dhe Kushtet (shkarkohen Online)*

Koment për Aneks 2 Rregulla për përgatitjen e Përmbledhjes së Kontratës

Referuar komenteve dhe sugjerimeve tona ne konsultimin e merparshem publik Shtator 2019 ne lidhje me informacionin qe duhet paraqitur ne Permbledhjen e Kontrates, vleresojme se propozimet e AKEP ne lidhje me rregullat per pergatitjen e Permbledhjes se Kontrates ne Aneksin 2 te ketij Drafti kane reflektuar disa nga sugjerimet tona te shprehura ne lidhje me kete ceshtje, ku eshte propozuar qe informacioni i paraqitur te permbaje vetem elementet me thelbesore me nje gjuhe te thjeshte dhe te kuptueshme per pajtimtarin.

KOMENT ALBTELECOM

Mbi vleresimin nga AKEP te kontrates se paraqitur nga operatori (pika 5);

Albtelecom ka te paqarte se cfare ndodh nese AKEP nuk shprehet mbi kontraten deri ne perfundim te afatit 15 ditor. Ky percaktim le te paqarte nese do te publikojme kontraten sipas versionit te derguar ne AKEP apo duhet pritur deri sa AKEP te shprehet mbi kontraten e paraqitur per vleresim. Nderkohe, nese Albtelecom publikon termt e kontrates 30 dite perpara dhe nga ana tjeter AKEP kryen ndryshime ne termt e paraqitura nga operatori pas kalimit te afatit 15 ditor, atehere lind ceshtja nese do duhet te ndermarrim serish procedura te njoftimit te klienteve per ndryshime te tjera te kontrates brenda nje kohe te ngushte. Ky proces me nje sere pikpyetjesh do komplikonte nje sere procesesh ndaj dhe AT sugjeron t'i shtohet percaktimit ne vijim: "*AKEP ka detyrimin te shprehet me vendim te Keshillit Drejtues mbi vleresimin e kontrates brenda 15 diteve nga paraqitja e kontrates per vleresim nga ana e operatorit*"

Neni 6 Të dhënat për identifikimin e sipërmarrësit dhe pajtimtarit

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 6

Mbi numrin e regjistrimit ne Regjistrin e AKEP

Albtelecom vlereson se kontrata e pajtimit ka mjaftueshem elemente te te dhenave identifikuese te sipërmarrësit duke u perfaqesuar rregullisht me emrin e subjektit, perfaqesuesin, adresen, NIPT-in e tij etj ndaj dhe gjykojme te panevojshem specifikimin edhe te numrit te regjistrimit ne Regjistrin e AKEP, numer i cili nuk ka ndonje fuqi/efekt ligjor si element detyrues i kontrates dhe nderkohe mund te krijoje per pasoje shtimin e panevojshem te tekstit ne kontrate si dhe mund te behet shkas per ndonje lapsus te panevojshem. Prandaj sugjerojme qe ne piken 1 te nenit 7 te hiqet pjesa e fjalise si vijon: "...numrin e regjistrimit ne Regjistrin e AKEP per ofrimin e rrjeteve dhe sherbimeve publike te komunikimeve elektronike sipas regjimit te autorizimit te pergjithshhem per sherbimet qe jane objekt i kontrates"

Mbi detyrimin per regjistrimin e te dhenave te pajtimtarit

Albtelecom kerkon qe AKEP te sqaroje ne kete Rregullore ose te amendoje Vendimin perkates te miratimit te formulareve per te sqaruar dhe per ti dhene zgjidhje ceshtjes se plotesimit te Formulareve ku subjekte si kompani/institucione (tille: si Spitalet, Bankat, Policia e Shtetit, OSHE, Institucione te ndryshme etj) furnizohen me shume linja telefoni karta SIM, por pergjegjes per pagesat jane vete keta subjekte. Per me teper akoma, plotesimi sipas Formularit behet i pamundur kur numri nuk eshte ne perdorim te nje personi te posacem por i sherben struktures apo personelit te nje kompanie/Institucioni (psh: recepsioni, skuader sherbimi, etj) ku perdorues nuk eshte nje person i vetem por mund te jene dy ose me shume te tille te te njejtit numer. Gjithashtu, rast tjetër i paqartësisë mbi plotesimin e duhur te Formulareve te regjistrimit eshte edhe ofrimi i kartave SIM per sherbime te ndryshme, DATA, M2M, GPS per makina dhe pajisje e sisteme te ndryshme, karta APN (access point node), karta SIM per aparatet matese si ato te OSHE, etj te cilat bejne funksional sherbimin e caktuar ne keto aparate/pajisje/sisteme, etj. Pra, eshte e paqarte menyra se si do te regjistrohen perdoruesit e ketyre kartave dhe akoma me shume komplikohet ceshtja pasi pajisja/aparati qe mban karten SIM mund te perdoret nga me shume se nje punonjes (i.e aparatet mates te energjise elektrike nga OST, OSHE, GPS te makinave, APN, kompanite security, etj) Prandaj, Albtelecom kerkon, kryerjen e ndryshimeve perkatese ne kete pike per:

- *Saktesimin dhe qartësimin nga AKEP ne kete Rregullore ose me ane te nje Udhezimi, mbi plotesimin e Formularit te Regjistrimit per klientet me shume linja sic jane korporatat apo Institucionet e ndryshme ku pergjegjes per pagesat eshte vete Korporata/Institucioni si dhe per kartat SIM ne rastet e perdorimit ne industri per sherbime te ndryshme sic referuam me lart, apo alternativisht,*
- *AKEP te kryeje ndryshimet perkatese ne Vendimin nr. 2422 dt. 19.02.2014 per modifikimin e Formularit te regjistrimit per perdoruesit e sherbimeve te komunikimeve elektronike ne rrjete te levizshme duke zgjidhur qartësisht menyren e plotesimit te Formularit per te gjitha rastet si ato te referuara me lart.*

KOMENT I ONE

Neni 6, pika 2

Ne kete pike duhet te specifikohet qe behet fjale per aktivizimin e kartave SIM te reja. Ne rastin kur nje abonent ekzistues kalon ne nje sherbim/tarif plan tjetër, regjistrimi nuk eshte me i nevojshem shpjegimi i kredit limitit dhe mekanizmat e nderpreres. Keto jane detaje teknike dhe per sa kohe klienti ka vendosur nje limit shpenzimi si pjese te kontrates, I mjafton qe te jete i mbrojtur.

Neni 7 Përshkrimi i shërbimeve dhe cilësia e shërbimit

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me neni 7

Mbi masat ne dispozicion te pajtimtarit per kompensim dhe/ose perfundim te kontrates pa penalitet ne rast te reduktimit/heqjes se kanaleve te caktuara TV nga paketa;

Ndryshimi apo reduktimi i numrit te kanaleve nga paketat jane jashte kontrollit te Albtelecom nderkohe qe AT eshte vetem ri-transmetues dhe nuk eshte "oëner" i programacionit. Reduktimi/heqja e numrit te kanaleve eshte subjekt njoftimi nga pala qe ofron programacionin sipas kontrates me keta subjekte. Per me teper, eshte jashte kompetencave te AKEP te vendose percaktime ne kontrate ne lidhje me sherbimet audiovizuale pasi keto sherbime rregullohen nga AMA.

Mbi percaktimin ne kontrate te informacionit per mbrojtjen nga roaming i padeshiruar ne zonat kufitare;

Ky informacion eshte i publikuar ne ëeb

<https://ëëë.albtelecom.al/al/individuale/mobile/roaming/n%C3%ABp%C3%ABr-bot%C3%AB-me-numrin-t%C3%ABnd-me-vete/> sipas edhe detyrimit nga Vendimi nr. 21 dt. 24.06.2019 i cili percakton detyrimin e operatoreve per ti vene ne dispozicion pajtimtareve te tij informacionin se si te shmangin roamingun e padeshiruar ne rajonet kufitare. Ky vendim nuk percakton qe ky informacion te sanksionohet edhe ne kontrate. Ky lloj detyrimi eshte i karakterit informues, dhe nuk eshte as e drejte per njerin pale dhe as detyrim per palen tjeter ne menyre qe te sanksionohet ne kontrate, per me teper shton volumin e informacionit ne kontrate nderkohe qe ky informacion eshte lehtesisht i aksesueshem ne ëeb. Per sa me siper, sugjerojme te hiqet i gjithë paragrafi 10 ne piken 1 te nenit 7 te draft rregullores.

Mbi kompensimin dhe rimbursimin e pajtimtarit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë.

Ne lidhje me kete percaktim, Albtelecom kerkon qe procedura e testimit te jete e sanksionuar ne menyre te tille qe pretendimi i pajtimtarit per mungese te sherbimit apo cilesesise se kontraktuar duhet te kryhet sipas nje proedure testimi qe kryhet me prezencen e njekohshme te pajtimtarit dhe stafit te ofruesit te sherbimit. Kjo per arsye se ne shumicen e rasteve pretendimet e pajtimtareve bazohen ne matje te shpejtesise se internetit nepermjet ëifi, kur me shume se 1 pajisje eshte e lidhur njekohesisht, pajtimtari ka shkeputje te rrjetit te brendshem etj.

KOMENTI I ONE

Neni 7 Pika 1

Lidhur me elementet per pershkrimin e sherbimeve si objekt i kontrates te listuara ne kete pike, ONE Telecommunications thekson se keto elemente jane te perfshira ne Anekset e kontrates se pajtimtarit me perjashtim te elementit ne nenpiken 4 deri ne keto momente. ONE nuk ofron ndonje sherbim specifik per perdoruesit me aftesi te kufizuara. Ne momentin qe kjo do te mundesohet, referuar dhe propozimeve te AKEP ne kete draft-rregullore, shoqeria jone do te veproje ne perputhje me keto parashikime per marrjen ne konsiderate te tyre.

Per sa i perket elementit ne nenpiken 5 per referenca në faqen e internetit të kompanisë të publikimit të zonës së mbulimit me shërbim, ky informacion nuk mund te perfshihet ne kontrate por ky lloj informacioni mund te perfshihet ne kanale te tjera.

Pika 10

Ne lidhje me shërbimin roaming, pervec tarifave dhe zonave ose shërbimeve te rregulluara nga AKEP, nuk mendojme se eshte e nevojshme edhe shpjegimi i mekanizmave te bllokimit pasi jane teknike dhe veshtire te kuptohen nga konsumatori. Ky i fundit duhet te dije qe ka nje limit shpenzimi sipas kerkeses se tij dhe ky respektohet.

NENI 8

Aksesi në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës

KOMENTI I VODAFONE

Neni 8 pika 1/1

Jemi të paqartë nëse ky parashikim nënkupton se thirrjet e emergjencës duhet të jetë të mundura edhe kur karta SIM është në statusin “recharge only” pra në status pasiv?

Pika 4

Implementimi i detyrimeve të parashikuara në këtë dispozitë kërkon kapacitete qoftë nga ana e operatorëve qoftë nga ana e qendrave të emergjencës për të bërë zbatimin dhe testimet e nevojshme.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 8

AML server duhet te jete i terminueshem ne infrastrukturen e Emergjencave. Qe te jete i mundur dergimi i SMS ne background, duhet konfirmim nga Apple dhe Android vendor qe te bejne ENABLE kete parameter, dhe te dakortesohet formati i ketij SMS dhe te popullohet me fushat si : A-number , Location format etc . Duhet pasur ne konsiderate qe ky investim duhet kryer se bashku me operatoret e tjere dhe Emergjencat.

Gjithashtu, edhe ne kete pike vlen te theksohet rendesia qe ka ngritja e nje plani kombetar i adresave i cili duhet te perditesohet ne vazhdimesi dhe bazuar mbi te cilin te jepet informacioni mbi adresen e pajtimtarit

Neni 9

Informacioni për Tarifat dhe mënyrën e pagesës

KOMENTI I DIGICOM

Neni 9, pika 3, parashikon qe:

Sipërmarresit e komunikimeve elektronike qe rezultojne sipas raportimeve te kryera ne AKEP, me të ardhura vjetore te vitit paraardhes nga komunikimet elektronike mbi vleren 100,000,000 leke, duhet qe :

- dorezojne prane AKEP raportin të sigurisë, të kryer nga një organ i certifikuar dhe i pavarur ose nga autoriteti kompetent. Raporti duhet te dorezohet periodikisht per nje periudhe jo me shume se dy vjecare.
- Ne fushen/objektin e ketij raporti auditit per operatoret e medhenj mund te perfshihet dhe per Sistemet e Matjes dhe Faturimit (TMBS).

Ne lidhje me keto detyrime te Nenit 9 ne kete draft dokument, DIGICOM shpreh objeksionet e veta sa me poshte, ne lidhje me :

- saktesine e te dhenave te matura dhe te faturuara
- si dhe per sigurine e ketyre sistemeve.

Sistemet e matjeve jane te integruara me sistemet teknike qe permbushin trafikun e klienteve drejt internetit dhe sherbimeve te tjera.

Ne rastin tone flitet per sisteme qe bazohen ne protokollet standarte per matjen e te dhenave. Gjithashtu sistemet e faturimit jane te integruara me sistemet OSS te kompanise qe bejne menaxhimin e ciklit te jetes se klientit dhe jane te certifikuara nga prodhuesi.

Prandaj ne kete kapitull duhet sqaruar me detaje niveli i analizes se auditimit te transparences dhe te sigurise te sistemeve.

Vetem ne kete rast ne mund te kemi me te qarte fillimisht besueshmerine e nje raporti te tille si nga ana operacionale (nese involvon edhe testimet ne sistemeve teknike ne pune ku eshte integruar sistemi i matjeve), po ashtu dhe nga ana financiare (sepse mund te llogaritim buxhetin perkates dhe te percaktojme investimin qe duhet kryer dhe kohen e kryerjes se ketij investimi)

Gjithashtu , duhet qe te jete e shprehur qarte se kush cilesohet Organi i certifikuar dhe pavarur ose Autoriteti kompetent ne Republiken e Shqiperise qe ben Auditime te sigurise dhe integritetin e rrjeteve dhe/ose sherbimeve te komunikimeve elektronike” dhe te Sistemet e Matjes dhe Faturimit (TMBS) dhe leshon raportet /certifikatat perkatese.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 9

Mbi dergimin e SMS-ve informuese te paketave me paspagese

Detyrimi per njoftimin me SMS te pajtimtareve mobile me kontrate ne momentin qe arrijne 100% te konsumit te njesive te perfshira ne pakete si dhe informimin per tarifate standarte, si dhe per sherbimet data kur ka arritur 80% te volumit. Klienti i bie qe te marre disa mesazhe ne momente te ndryshme, sipas kohes se kur mbaron secilin counter: dy here per sherbimin data, nje here per thirrjet kombetare, nje here per SMS kombetare, etj etj sipas permbajtjes se paketes. Gjykojme qe kjo eshte e tepert, sepse ngarkohen sistemet me trafik SMS te

panevojshem, per sa kohe qe i kemi dhene klientit mundesine te mbaje ne kontroll konsumin qofte duke bere balance check, apo nepermjet aplikacionit "Profili im".

Per me teper, SMS kane numer te kufizuar karakteresh ndaj dhe theksojme qe ky mesazh nese do te dergohet tek klienti do te jete jo funksional pasi formati do te jete i palexueshem per shkak te sasise se karaktereve, ndaj, SMS nuk mund te zgjaten pafund me informacione qe cdo abonent e ka te qarte se ku e gjen qe prej dites se pare kur vjen ne rrjetin e operatorit. Per me teper, kur presim qe abonentet tane te kryejne aktivizimin e nje sere sherbimesh te tyre, paketave, rimbushjeve etj, online, pikerisht ne faqen e internetit te operatorit. Gjithashtu, eshte e pamundur teknikisht te implementohet njoftimi me sms per te gjitha tarifat qe mund te aplikohen dhe varesisht momentit se kur mbaron secili prej njesive te paketes.

Prandaj, sugjerojme se eshte i mjaftueshem dergimi vetem i dy sms informuese. SMS i pare si paralajmerues per pajtimtarin kur i afrohet nivelit te njesive data si dhe SMS i dyte per ta informuar mbi konsumimin e njesive data duke informuar njeherazi pajtimtarin mbi faturimin me planin standard ku ndodhet klienti. Per detaje klienti udhezohet te navigoje ne faqen tone te internetit ose te kontaktoje sherbimin e klientit.

KOMENTI I ONE

Neni 9 Pika 1

Lidhur me informacionin mbi tarifat per sherbimet, lista e informacionit te perfshire ne kete pike eshte aktualisht pjese e Anekseve te Kontrates ekzistuese te Pajtimtarit.

Per sa i perket mundesise per te kaluar njesite e paperdorura ne muajin pasardhes te faturimit te paraqitur sipas nenpikes 6, aktualisht kjo nuk ofrohet nga ana e ONE Telecommunications. Nese ne te ardhmen shoqeria jone do ta ofroje nje sherbim te tille, pajtimtaret do te njoftohen sipas rastit.

Pika 4

Ofrimi I informacionit per detaje te tarifimit nuk eshte i mundur te personalizohet ne SMS sipas plan tarifimit qe ka nje abonent specifik. Ne keto kushte drejtimi ne faqen eeb, ose ne kanalet aleternative per me shume informacion vleresojme se eshte i pershtatshem

Neni 10

Kohëzgjatja e kontratës dhe kushtet për rinovimin, ndryshimet dhe përfundimin e saj

Pyetje këshillimi:

AKEP në këtë nen ka përfshirë ndër të tjera rregulla për kohëzgjatjen e kontratës dhe ndryshimet e kushteve të kontratës si dhe njoftimet që i dërgohen pajtimtarit në rast ndryshimesh të kushteve të kontratës dhe në përfundim të kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar.

Cili është opinionimi juaj në lidhje me përcaktimet e pikës 8 për penaltetet në rast të përfundimit nga pajtimtari të kontratës para afatit fiks të saj? A mendoni se AKEP duhet të përcaktojë rregulla/tavane më specifike për këto penaltetet?

4. Çfarë mendoni për përcaktimet e pikës 16 në lidhje me informacionin që operatori duhet të japë për paketën/paketat tarifore më të mira të disponueshme për shërbimet që përdor pajtimtari si dhe për afatin e implementimit të këtij detyrimi?

KOMENTI I VODAFONE

Neni 10 Pika 2

Sa i përket detyimit të parashikuar në nenin 10 pika 2 paragrafi i dytë ku thuhet: “duhet të njoftojnë dhe informojnë pajtimtarin, në kohë të arsyeshme (10 deri në 30 ditë para afatit të përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës), gjykojmë se do të ishte më e arsyeshme që të parashikohet detyrimi për njoftim “brënda 30 ditëve nga përfundimi i kontratës”, pa vendosur nje kufizim kohor specifik.

Gjithashtu kjo dispozitë duhet të lejojë edhe njoftimin e pajtimtarit nëpërmjet kanaleve dixhitale si aplikacion (psh nëpërmjet një pop-up) apo kanale të tjera alternative. Parë kjo si një alternativë shumë e mirë për të shmangur ardhjen e pajtimtarëve në dyqan, mbajtjen e radheve dhe situatën e shkaktuar prej covid 19.

Pika 3

Lidhur me pikën 3 të nenit 10, i cili shtrinë të drejtën e pajtimtarit për t’u tërhequr nga kontrata pa penalitete 30 ditë pas hyrjes në fuqi të ndryshimit, gjykojmë që është një parashikim i ekzagjeruar dhe në tejkalim të dispozitave të Ligjit 9918, i ndryshuar nën 99 pika 3, i cili parashikon shprehimisht se: “Pajtimtarët kanë të drejtë të tërhiqen nga kontrata pa penalitet përkundërt njoftimit të modifikimit të kushteve kontraktore të propozuara nga sipërmarrësi që ofron rrjete të komunikimit elektronik dhe/ose shërbime.

Pajtimtarëve u jepet njoftimi i përshtatshëm, jo më pak se 30 ditë përpara për çdo modifikim dhe informohen në të njëjtën kohë për të drejtën e tyre për t’u tërhequr pa penalitet nga kontrata, nëse ata nuk i pranojnë kushtet e reja. Qëllimi i rregulloreve është të detajojnë dhe zërthejnë dispozitat e ligjit pa parashikuar norma apo afate të reja të cilat janë në kapërcim të dispozitës përkatëse ligjore.

Pika 11

Kjo pikë parashikon se: “....Ofruesit e shërbimit publik telefonik përfshijnë në kontratë informacion për të drejtën e pajtimtarit për të bartur numrin si dhe për detyrimet që duhet të paguajë në rast të bartjes së numrit para afatit minimal të kontratës, si dhe për të drejtën dhe mënyrën e kompensimit dhe rimbursimit të pajtimtarit për vonesa të pajustificuara në plotësimin e kërkesës për bartje, përfshirë informacion mbi procedurat përkatëse.

Këtu lind pyetja mbi c’bazë do përcaktohet kompensimi, si do vlerësohet dëmi që i bëhet pajtimtarit për shkak të vonesës të procesit të bartjes?

(numri i ditëve të vonesës së pajustificuar/30) x tarifa mujore. Në këto raste numri i ditëve të vonesës së pajustificuar përcaktohet nga AKEP me kërkesë të pajtimtarit për zgjidhje të mosmarrevshjes pajtimtar-operator.

Pika 15

Kjo pikë parashikon se: “Në rast të përfundimit të kontratës nga pajtimtari, operatori ka detyrim të lejojë pajtimtarin të ruajë të drejtën për të bartur numrin e telefonit tek një operator tjetër shërbimi publik telefonik, minimalisht për një muaj nga data e përfundimit të kontratës, përveç rasteve kur pajtimtari heq dorë nga kjo e drejtë. Nuk është e qartë si duhet ta lejojë operatori pajtimtarin të ruajë të drejtën për të bartur numrin për një muaj nga data e përfundimit të kontratës. Normalisht pajtimtari ka të drejtë në cdo moment të kërkojë bartjen e numrit. Dhe bartja kryhet vetëm nëse gjithë detyrimet kontraktuale janë shlyer.

Pyetje 4.

Parimisht Vodafone Albania është dakord me këtë dispozitë e cila parashikon të drejtën e sipërmarrësit për të kërkuar kompensim nga pajtimtari për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar. Sa i përket vlerës së kompensimit gjykojmë që penalitetet duhet të jenë në diskrecion të operatorëve dhe të vendosen prej tyre në bazë të vlerësimit të kostove që shkakton një kontratë e ndërprerë para kohe. Pra në thelb penaliteti duhet të mbulojë vlerën e kostove që ka patur kompania për cdo kontratë dhe atë që në gjuhën ekonomike quhet “fair value”, patjetër duke patur në konsideratë kritere si psh: të jetë e përshkallëzuar, proporcionale në përputhje me periudhën e mbetur, me vlerën e kontratës, dhe 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, skontot e përfituara nga pajtimtari, si dhe shpenzimet e kursyera të operatorit nga mos-ofrimi i shërbimeve për muajt e mbetur, por gjykojmë se ky penalitet nuk duhet të jete subjekt rregullimi nga AKEP.

Pyetje 5.

Vodafone Albania shpreh dakordsinë me këtë parashikim dhe aktualisht e kryen këtë proces. Pajtimtarët njoftohen nga operatori mbi afrimin e datës së përfundimit të kontratës dhe informohen prej tij në hollësi mbi planet e reja tarifore me parapagesë dhe paspagesë etj. Nëpërmjet investimeve të fundit që VFAL ka kryer në sisteme dhe programe të mirënjohura ndërkombëtarisht të cilat kryejnë përpunime të dhënash algoritmike synimi është që paketat dhe ofertat t’i përshtaten gjithmonë e më shumë nevojave dhe profilit të secilit pajtimtar.

KOMENTI I DIGICOM

Për pyetjen 4. DIGICOM, gjykon se :

vleresimi i penalitetit ne rast te perfundimit nga pajtimtari te kontrates perpara afatit te saj fiks duhet te jete sipas percaktimeve te Nenit 10 pika 8, ne kete draft dokument dhe jo me nje vlere tavan per penalitetet te vendosur nga ana AKEP, pasi vetem keshtu operatoret do te marrin vleren reale te mbetur te shpenzimeve kryera per pajtimtarin.

Për pyetjen 5.

DIGICOM eshte dakort me percaktimet e Pikes 16 per informacionin per sherbimet M2M pasi DIGICOM i zbaton me rigorozitet edhe tani te gjitha ceshtjet qe lidhen me keto detyrime ne maredheniet me kompanite e biznesit dhe te tjera.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje ne nenin 10

Mbi afatin minimal te kontrates

Ne parim jemi dakort me afatin e kontrates si fillestare si rilidhje me nje afat jo me te gjate se 24 muaj. Por duhet te theksojme qe ne suate te ndryshme me nje kerkese nga klienti duhet te kete nje hapsire per nje kontrate me nje afat me te gjate se i siperpermendur por per kete duhen bere modifikimet e duhura ligjore

Mbi njoftimin e pajtimtareve para afatit te perfundimit para afatit te perfundimit te kohezgjatjes minimale te kontrates

Zbatimi i ketij detyrimi ka veshtiresi teknike ne implementim pasi kerkon ngritjen e sistemeve te posacme per te cilat duhet investuar posacerisht pasi mbarimi i afatit te kontrates nuk eshte i njekohshem per te gjithë. Per me teper, klienti do te jete i njohur me afatet e saj qe ne informacionin parakontraktual qe do t'i mundesohet dhe gjithashtu ky informacion do te jete edhe ne kontraten e nenshkruar, nje kopje te se ciles i jepet klientit.

Edhe ne aspektin komercial, detyrimi per nje njoftim te kesaj natyre demton interesat komerciale te kompanise, per shkak sepse nxit klientin te mendoje te ike.

Per klientet qe jane ne kontrate me tarifa standarte, mbarimi i afati kontraktual, nuk impakton asgje as ne benefite dhe as ne cmim. Si rrjedhoje, nuk ka asnje perfitim per klientet.

Nese klientet mendojne te mbyllin kontraten per arsyet e tyre, informacioni nese afati i detyrueshem ka mbaruar apo jo, eshte i disponueshem per klientet nepermjet te gjitha pikave te kontaktit te operatorit.

Mbrojtja e konsumatorit do te vlente ne skenaret "bill shock", afatet e te cilave jo domosdoshmerisht lidhen me mbarimin e kontrates, dhe per te cilat kemi komentuar edhe me heret ne procesin e keshillit publik te meparshem te kesaj draft rregulloreje.

Detyrimi per te perfshire ne kete njoftim te te drejtes se klientit per ta mbyllur kontraten pa penalitet eshte nje praktike aspak ne funksion te qellimeve komerciale. Si me siper, informacioni eshte i njohur dhe i hapur per klientin "me kerkese", nuk kemi perse te orientojme klientin drejt mbylljes se kontrates, aq me teper qe ne shume raste klienti mund ta keqinterpretoje kete njoftim si "detyrim" per mbylljen e kontrates.

Prandaj sa me siper, Altelecom kundershkon kete percaktim dhe kerkon te modifikohet ky paragraf ku operatori te kete detyrimin te njoftoje pajtimtarin 30 dite perpara perfundimit te afatit promocional te perfituar nga pajtimtari, date kjo e cila mund te mos perkoje me afatin perfundimtar te kontrates (psh; klienti mund te kete 2 muaj zbritje ne nje kontrate 12 mujore) ashtu sic mund te ndodhe qe edhe mund te perkoje me afatin perfundimtar te kontrates.

Mbi perfshirjen ne njoftimin per pajtimtarin te detaje te opsioneve te disponueshme per pajtimtarin ne perfundim te afatit te kontrates me afat te caktuar;

Detyrimi per te perfshire ne kete njoftim opsionet e disponueshme duket pa vlere te shtuar dhe pa zbatueshmeri. Opsionet jane ato qe jane publikisht te njohura per tregun dhe nuk mund te numerohen dhe detajohen ne nje SMS. Edhe nese Altelecom do ti ofronte klientit nje oferte specifike, kjo gje nuk do te ezauronte detyrimin per njoftim te te gjitha opsioneve te disponueshme. Nese me kete percaktim, AKEP synon ti jepet klientit opsioni me i mire, vleresimi i operatorit mbi opsionin me te mire te mundshem mund te mos jete i njejte me ate te klientit, psh: dikush mund te vleresoje me shume cmimin, ndersa dikush mund te vleresoje shpejtesine e internetit broadband. Praktika te tilla ne i bejme per qellime komerciale dhe rast pas rasti, por detyrimi e ben kompleks situaten dhe te pazbatueshem detyrimin.

Mbi te drejten e pajtimtarit per tu terhequr nga deri ne 30 dite pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve;

Ky percaktim eshte detyrim i tepert per operatorin nderkohe qe e drejta e pajtimtarit per tu terhequr nga kontrata pa penalitet brenda 30 diteve nga marrja e njoftimit, eshte e publikuar ne eeb ne termat e pergjithshem, do ti jepet pajtimtarit ne informacionin parakontraktual, eshte e

percaktuar ne kontrate si dhe njoftohet paraprakisht ne momentin e ndryshimit te ndonje termi perkeqesues, keshtu qe eshte shume e tepert ti lihet pajtimtarit edhe 30 dite te tjera pas, nderkohe qe gjate kesaj periudhe abonenti do vijoje te marre sherbim dhe ti gjenerohen detyrime edhe sipas tarifes mujore te rritur (nese do te jete ky rasti), duke krijuar pervec te tjerave edhe debitore te mundshem dhe raste per ndjekje gjyqesore.

Albtelecom thekson se ky percaktim duhet hequr pasi kushtet dhe termat e kontrates jane plotesisht transparente dhe te publikuara pervecse abonenti mund t'i verifikojte nga kopja e nenshkruar te cilen e disponon vete, mbi te drejtat dhe detyrimet e tij. Ky percaktim sipas kerkeses se AKEP shtyn abonentet per perfundimin e kontrates ne dem te penetrimit tashme te ulet vecanerisht te telefonise fikse dhe broadband. Percaktimet rregullatore duhet te nxisin dhe te mbeshtesin fleksibilitetin e operatoreve per nxitjen dhe zhvillimin e broadbandit per rritjen e penetrimit, i cili eshte konsiderueshem nen nivelin mesatar ne EU dhe me i uliti ne Rajon dhe jo te bejne efektin e kundert.

Mbi konsiderimin sipas kesaj rregulloreje si kusht perkeqesues te deshtimit nga sipermarresi qe te transferoje ne favor te pajtimtarit nje shume te barabarte me çdo ulje te normes se Tatimit mbi Vleren e Shtuar ose çdo takse tjeter specifike qe ka impakt te drejtperdrejte te tarifa e pajtimit mujor.

Percaktimi ne shkronjen 4 te pikes 5 "...ose cdo takse tjeter specifike..." duhet te hiqet pasi jo cdo takse ka lidhje te drejtperdrejte ne tarifat e pajtimit mujor ndaj dhe nuk mund te behet e detyrueshme qe cdo lloj ndryshimi ne nje takse apo ne nje tjeter, te reflektohet me ndryshime te pajtimit mujor.

Mbi piken 7 ...mbi mosperputhjet e konsiderueshme, e vazhdueshme ose rregullisht te perseritur te performances se sherbimit...

Albtelecom eshte i qarte qe ky percaktim eshte perafuar nga Direktiva e TSM, por perafrimi ne menyre jo te plote do te thote qe te lihet vend per keqinterpretime, pretendime te pabazuara dhe subjektive nga pajtimtaret ne nje kohe kur Direktiva percakton ne lidhje me kete ceshtje se: "**Any significant and continuous or regularly recurring difference, *èhere established by a monitoring mechanism certified by the national regulatory authority*, between the actual performance of the service and the performance indicated in the contract should be deemed to constitute non- conformity of performance for the purposes of determining the remedies available to the consumer in accordance eith national laë.** "

Per sa me siper, ose ky nen te hiqet teresisht ose te shtohet fjalia: *Por kjo e faktueshme pas nje mekanzimi monitorimi te certifikuar nga AKEP. Aplikimi i ketij neni duhet diskutuar kur AKEP te kete miratuar nje mekanizem monitorimi te certifikuar nga AKEP.*

Ne cdo rast, duhet patur parasysh qe: Ne mungese te nje mekanizmi monitorimi te certifikuar nga AKEP, kjo do te perbeje shkak qe me cfare do lloj arsye subjektive ne lidhje me performancen e sherbimit, abonentet te kerkojne nderprerje kontrate pa penalitet.

Mbi berjen transparente dhe perfshirjen ne kontrate detajet e kostos totale qe pajtimtari do duhet te paguaje ne rast te perfundimit para afatit te kontrates per secilin muaj qe mund te ndodhe ky perfundim kontrate nga pajtimtar

Ky percaktim mund te sjelle shume keqkuptime me pajtimtaret pasi shumat e pagueshme me perfundimin e kotrates mund te jene te ndryshme ne muaj te ndryshem varesisht shume rrethanave si muajit perkates, detyrimeve qe ka ne ate moment, mbajtjes apo jo te pajisjeve etj. Prandaj, sugjerojme te hiqet ky percaktim.

Mbi kompensimin dhe rimbursimin e pajtimtarit per vonesa te pajustificuara ne plotesimin e kerkeses per bartje,

Parashikimet per portabilitetin e numrit jane mjaft te qarta dhe te thjeshta per tu zbatuar dhe AKEP nuk po arrin te siguroje zbatimin e atyre dispozitave qe tashme jane ne fuqi dhe as nuk po arrin te menaxhoje ankesat e abonenteve qe nuk u realizohet procesi i portimit, e jo me te arrije te menaxhoje edhe ankesat e pajimtareve per kompensim te diteve te vonuara. Per me teper, qe do duhet te vertetohet arsyeja e refuzimit qe vonesa nuk eshte e justifikuar, etj. Implementimi i nje percaktimi te tille do te shkakonte mosmarreshje te shumta dhe raste te pazgjidhshme. Nese do te miratohej ky propozim, do te krijoje edhe me shume rremuje se si do duhet te llogaritet kompensimi per cdo dite vonese.

Mbi detyrimin e sipermarresit te lejoje pajtimtarin te ruaje te drejten per te bartur numrin e telefonit tek nje operator tjeter sherbimi publik telefonik, minimalisht per nje muaj nga data e perfundimit te kontrates

Me perfundimin e kontrates, kontrata behet jo aktive, dhe perben automatikisht arsye refuzimi sipas percaktimeve ne rregulloren e Portabilitetit te Numrit. Portimi i numrit pas perfundimit te kontrates bie ndesh me percaktimet ne fuqi dhe te implementuara nga operatoret te Rregullores per Portabilitetin e Numrit. Ne te njejten kohe, Albtelecom shpreh shqetesimin se ky percaktim i trajtuar pikerisht ne nenin 10, nuk percakton qarte nese ky detyrim eshte i aplikueshem ne menyre diskriminuese vetem per numrat fiks apo edhe per numrat celulare. Pra edhe nese do te ishte pjese e rregullores, ky percaktim duhej propozuar per tu aplikuar si per numrat fiks ashtu edhe per numrat celular. Gjithsesi, Albtelecom e sheh kete percaktim ne kundërshtim te plote me Rregulloren e Portabilitetit te Numrit.

Mbi detyrimin e sipermarresit per informimin dhe keshillimin e pajtimtarit per paketen/paketat tarifore me te mira te disponueshme per sherbimet qe perdor pajtimtari, nepermjet nje informacioni te personalizuar per profilin e pajtimtarit.

Ne aspektin operacional perben nje barre te rende per operatorin e percaktuar ne kete forme nderkohe qe ne thelb ky detyrim aplikohet ne nje menyre a ne nje tjeter nga ana e operatorëve. Sa me siper, sugjerojme te hiqet pika 16, pasi:

- ky proces kryhet kohe pas kohe dhe sipas politikave te kompanise pasi eshte ne te mire te operatorit qe te mbaje abonentin te lidhur tek ai, sanksionimi i periodicitetit te kryerjes se tij thjesht perben nje barre te tepert dhe mbingarkese per operatorin
- mund te ndodhe qe sapo te dergohet informacioni te klienti, nga operatori te kete nje lancim produktesh me te mire se ajo qe ju njoftua atij.
- eshte me se mjaftueshem informacioni qe ju sigurohet abonenteve nepermjet mjeteve te informimit publik, informacioni ne dyqane per paketat/tarifat me te perditesuara te mundshme sapo qe abonentit paraqitet aty per te kryer veprime, apo per tu interesuar per opsione te tjera pas mbarimit te afatit minimal te kontrates, etj.
- Vleresimi se cfare eshte e mire per secilin eshte personal, referuar kushteve dhe nevojave personale/familjare te pajtimtari te cilat nuk jane ne dijeni te operatorit, dhe operatori ben rolin e keshilluesit ne momentin e prezantimit te ketyre nevojave/kerkesave nga ana e pajtimtarit me kerkesa te tij

Mbi ofrimin pajimtareve qe jane ne kushtet e kontratave me afat te pacaktuar informacion per tarifat/planet tarifore me te mira te disponueshme per sherbimet qe ata kane kontraktuar te pakten nje here gjate nje viti kalendarik.

Asnje operator nuk mund te siguroje qe te pakten nje here ne vit t'ju siguroje informacion per tarifate me te mira bazes se abonenteve qe jane ne kontrata me afat te pacaktuar. Kjo per shkak se ky proces gjeneron volum pune te paarsyeshem dhe sjell problematika, sa kohe qe: - nuk mund te njihet tipologjia e nje abonentit, cfare eshte e mire, dhe cfare me e mira per te; - operatorët kane ne treg ne periudha te caktuara oferta promociionale qe nuk zgjasin ne kohe, te

cilat njehere qe i njoftohen pajtimtarit, ai mund te paraqitet ne dyqane kur kjo oferte ka perfunduar, dhe ta pretendoje ate; - ne periudha festash, gjithë operatorët tentojnë te kenë oferta atraktive ne treg te cilat mund te jene edhe me te mira se sa ajo e njoftuar nje abonenti sipas pikes 2 ne nje moment te caktuar te vitit. Nje abonent mesatar, i kujdesshem per tarifat/paketat qe ofrohen ne treg do te drejtohej direkt ne dyqanet tona per "per te kerkuar llogari", pse eshte njoftuar per X oferte dhe jo per kete me te fundit qe eshte me e mire...., etj.

Per rrjedhoje, sugjerojme te hiqet, ose edhe nese do te lihet si pike duhet ri-formuluar si me poshte: "*ne cdo rast te kerkimit te informacionit per tarifat/ofertat/paketat nga abonente qe jane ne kushtet e kontratve me afat te pacaktuar, operatori duhet t'i tregojë abonentit disponibilitet dhe t'i sigurojë informacion te plote dhe korrekt mbi tarifat/ofertat/paketat e vlefshme qe ai ka ne treg ne momentin e kerkimit te informacionit*".

KOMENTI I ONE

Neni 10 Pika 2

Lidhur me njoftimin dhe informimin e pajtimtarit perpara perfundimit te afatit fiks te kontrates per te drejtat dhe detyrimet e tij, ONE Telecommunications nuk eshte dakort me kete propozim te AKEP ne kete pike dhe vlereson se abonenti eshte mireinformuar mbi kohezgjatjen e kontrates (periudhen e abonimit) ndaj gjykojme qe njoftimi ne kete pike eshte i tepert dhe sugjerojme qe kjo pike te hiqet.

Pyetje nr.4.

Permbajtja e kesaj pike ku percaktohen detyrimet qe lindin per pajtimtaret nga prishja e kontrates para afatit fiks të saj le hapësirë per paqartesi apo keqkuptime nga menyra se si eshte formuluar ne kete draft. Ne kete pike nuk permendet si pjese e penaliteteve buxheti i perfituar nga nenshkrimi i kontrates, qe mund te jete ulje specifike ne tarifat mujore apo ne pajisje te blere, ne lidhje me detyrimet qe i lindin pajtimtarit ne rast te prishjes se kontrates para afatit fiks si me poshte:

- a. Te ardhurat e munguara (remaining Monthly fees) sipas vleres se kontrates se rene dakord midis paleve
- b. Skontot e perfituara
- c. Shpenzimet e kursyera te operatorit nga mos-ofrimi I sherbimit per muajt e mbetur;

Gjithrashtu, eshte paqarte se cfare kuptohet me termin "*Shpenzimet e kursyera te operatorit nga mos-ofrimi I sherbimit per muajt e mbetur*", per te cilen AKEP duhet te jape disa shpjegime me te qarta me kete formulim.

Buxheti i konsumuar i abonentit permendet vetem ne piken 9 e cila i referohet thyerjes se kontrates sipas pikave 3,5,7 (thyerje kontrate per shkaqe te lindura nga operatori). Nderkohe qe edhe kjo llogaritje duhet te behet ne menyre proporcionale, pra ne lidhje me muajt ne te cilen kontrata ka qene efektive.

Per kete arsye, ONE sugjeron per AKEP qe formulimi i kesaj pike te jete i shprehur qarte dhe te permbaje te gjithë elementet qe perdoren per llogaritjen e penaliteteve, ose te mbahet procesi mbylljes se kontrates sic aplikohet aktualisht duke qene se ONE Telecommunications nuk deshiron te motivoj pajtimtaret per mbyllje te parakoheshme te kontrates.

Pika 11

Referuar pikes 11 te ketij neni ne lidhje me masen e kompensimit apo rimbursimit për pajtimtarin qe duhet të jetë proporcionale me ditët e vonesave të pajustificuara të realizimit te

portimit të numrit, është e nevojshme për t'u saktësuar dhe formuluar në mënyrë me të qartë se kush do ta përcaktojë se cila vonese është e pajustificuar.

Pyetje nr.5.

Shoqëria jone e vlerëson të rëndësishme që konsumatorët të marrin vendime të informuara në lidhje me shërbimet e tyre, në një kohë të përshtatshme dhe të marrin ofertën më të mirë për ta. Shoqëria jone e ka në fokusin e saj primar komunikimin me abonentët e saj për shërbimet dhe paketat që ofrojnë.

Tregu i komunikimeve elektronike po zhvillohet me shpejtësi, duke bërë që presioni konkurrues të jetë më i madh dhe të shtohet me shumë fokusi i operatorëve ndaj abonentëve, duke ofruar për ta paketa tarifore me të mira dhe me konkurruese, të cilat shkojnë në përfitim të përdoruesit fundor.

Në vlerësojmë që është e nevojshme që formulimi i kësaj pike për informimin e pajtimtarëve nga ana e operatorëve të sigurojë që ky informacion duhet të mos t'i mbingarkojë pajtimtarët duke krijuar riskun për me shumë konfuzion. Njoftimet që do t'i dërgohen pajtimtarëve duhet të jenë të shkurtra, të rëndësishme, në kohë, të drejtperdrejta dhe thelbesore në mënyrë që pajtimtarët të marrin vendime të mirinformuara. Rregullorja duhet të përcaktojë një kërkesë minimale, por, duke pranuar që operatorët i njohin më mirë abonentët e tyre, ofruesve të shërbimeve duhet t'u jepet fleksibilitet për të komunikuar me abonentët e tyre në mënyrën më efektive për të garantuar përvojën më të mirë të abonentit.

Njoftimet duhet të jenë në një formë të kuptueshme për abonentët dhe ato duhet të dërgohen tek pajtimtari në kohën e duhur në mënyrë që kur konsumatorët të marrin informacionin të veprojnë në mënyrë të përshtatshme.

Nga ana tjetër ofrimi i ofertave të personalizuar është vendim autonom i operatorit celular dhe nuk mund të jetë një kërkesë detyruese e rregullores së AKEP. Transparenca e publikimit të produkteve sipas kërkesave të rregullores së AKEP, duhet të sigurojë mjaftueshëm krahasueshmërinë që i lejon abonentit marrjen e vendimit të duhur.

AKEP në këtë draft-rregullore duhet të sqarojë apo të ofrojë udhëzime në lidhje me këtë pikë se në informacionin që duhet t'i dërgohet pajtimtarëve për planet tarifore me të mira të përfshihen vetëm paketat tarifore me kryesore baze për abonentët, në mënyrë që dhe koha e implementimit për njoftimin tek abonentët të jetë i mundshëm dhe i realizueshëm brenda afatit 1 Mars 2021 të propozuar nga AKEP, dhe të mos krijojë kosto financiare shtesë për operatorin.

KOMENTI I KMK

Në lidhje me pikat 8 dhe 9 të nenit 10, ku parashikohen të drejtat e sipërmarrësve në rastet e përfundimit të kontratës përpara afatit nga ana e pajtimtarëve, do të sugjerohej të përfshihet edhe parashikimi i të drejtave të pajtimtarëve për dëmshpërblim, në rastet ku për arsye të ndryshme do të ndërpritej kontrata përpara afatit nga ana e operatorëve;

Neni 11

Detyrime të veçanta për ofrimin e shërbimeve me parapagim nga rrjete celulare

Pyetje këshillimi:

AKEP në vijim të reduktimit nga operatorët të afatit të rimbushjeve celulare (1 muaj në shumicën e rimbushjeve PAYG), dhe ankesave nga pajtimtarët ka përfshirë rregulla për afatin e tyre si dhe për detyrimin për kompensim për rimbushjet e papërdorura. Afati i rimbushjeve i propozuar si më sipër (për sa kohë është e vlefshme karta SIM) ofrohet në mënyrë komerciale në disa vende të BE (Belgjike, Gjermani dhe Suedi) dhe është rregulluar me Ligj të veçantë në Itali. Në shumicën e vendeve të BE ky afat nuk është nën rregullim. Numri i pajtimtarëve që përdorin shërbime celulare PAYG (paragim dhe pa oferta) është shumë i ulët, por ata janë kryesisht përdorues me të ardhura të ulëta, dhe propozimi i AKEP synon të mbrojë këtë kategori përdoruesish.

1. **Cili është opinioni juaj në lidhje me propozimin e AKEP për afatin 12 mujor +3 muaj të rimbushjeve PAYG të propozuar në pikën 4/e dhe 4/f më sipër?**

KOMENTI I VODAFONE

Neni 11 Pika 3

E gjykojmë të ekzagjeruar këtë parashikim, që sa herë pajtimtarit i mbaron paketa të dërgohet ky sms kaq i detajuar për të gjithë desitacionet dhe tipet e shërbimit. SMS-ja përmban shumë informacione të cilat mendojmë se do ta konfuzojnë edhe më shumë pajtimtarin. Do të sugjeronim që pajtimtarit t'i dërgohet një link i cili e drejton në faqen eeb në seksionin e përshtatshëm mbi tarifimin PAY AS YOU GO.

Pika 4 f

Sipas kësaj pike vlefshmëria e cdo rimbushjeje duhet të lidhet me vlefshmërinë e kartës SIM. Sikurse kemi parashikuar edhe më lartë në pyetjet për këshillim publik ky parashikim i jep mundësinë klientëve për të mbajtur numrin një kohë të gjatë pa thirrje dalëse dhe për të patur vetëm thirrje hyrëse.

Pika 4 g dhe 5

Kundërshtojmë këtë parashikim i cili bie ndesh me parimet kryesore ekonomike. Është postulat i njohur se “Malli që blihet nuk kthehet”. Nuk ka asnjë logjike ekonomike apo juridike, e cila mund të justifikojë kthimin e “sendit” në momentin që nuk përdoret.

KOMENTI I VODAFONE

Pyetje 6.

Vodafone ri-shpreh mosdakordësinë e plotë lidhur me këtë parashikim. Mbajtja në statusin aktiv të kartave SIM për një periudhë kaq të gjatë në të cilën pajtimtari nuk kryen asnjë rimbushje sjell kosto shume të larta për sipërmarrësit e komunikimeve elektronike për shkak të ngarkimit të sistemeve të tyre operative. Për më tepër, një parashikim i tillë sikurse citon edhe vetë AKEP, nuk është parashikuar në asnjë prej Direktivave dhe as Kodit të Komunikimeve Elektronike të Bashkimit Europian. Një nga qëllimet e këshillimit publik, para marrjes së vendimeve rregullatore përfundimtare është mbledhja e informacionit lidhur me nevojën e marrjes së një vendimi rregullator si dhe mënyrën si do të hartohet sundimi i ligjit në mënyrë që të arrihet qëllimi i tij, me një kosto sa më të ulët për bizneset (Udhëzuesi për procedurat e këshillimit publik AKEP). Në rastin konkret kjo masë nuk aplikohet për zbatimin e asnjë parashikimi ligjor, nuk parashikohet nga asnjë dispozitë e BE-së, është tërësisht e

paarsyeshme dhe sjell kosto tepër të larta për operatorët e komunikimit elektronik. Dëmi që i shkakton operatorëve nuk është në proporcion të drejtë me interesin që kërkohet të arrihet, mbrojtja e konsumatorit. Për ilustrim, mbajtja e një karte SIM në gjendje aktive për të paktën 1 muaj pa kryer fare aktivitet, vetëm pse është i lidhur me rrjetin i kushton biznesit rreth:

	Viti financiar 21	Viti financiar 22	Viti financiar 23
Kosto për SIM në muaj (ALL)	139	128	126

Për më tepër nuk mund të lëmë pa përmendur faktin se Vodafone Albania për t'i ardhur në ndihmë grupeve me të ardhura të ulta dhe për t'u mundësuar atyre komunikim bazë ka hedhur në treg paketa me vlera të përbalueshme. Kjo nismë ka qënë pjesë e angazhimeve të miratuara nga Autoriteti i Konkurences në Vendimin e Gushtit 2020 dhe synon të adresojë ceshtjen e përfshirjes së grupeve vulnerable në popullsi për t'u siguruar atyre të drejtë aksesi në shërbimet e telekomunikacion-it.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 11

Mbi detyrimin për përfshirjen në SMS informuese të tarifave standarte/cmimeve për njësi të shërbimeve kryesore dhe linkun e publikimit të tyre;

Detyrimi për njoftimin me SMS të pajtimtareve mobile me kontrate në momentin që arrijnë 100% të konsumit të njësive të përfshira në pakete si dhe informimin për tarifën standarte, si dhe për shërbimet data kur ka arritur 80% të volumit. Sipas këtij përcaktimi klienti do të marrë disa mesazhe në momente të ndryshme, sipas kohës së kur mbaron secilin counter: dy here për shërbimin data, një here për thirrjet kombëtare, një here për SMS kombëtare, etj etj sipas përmbajtjes së paketës. Gjykojmë që kjo është e paaplikueshme, sepse ngarkohen sistemet me trafik SMS të panevojshëm, për sa kohë që i kemi dhënë klientit mundësinë të mbaje në kontroll konsumin qoftë duke bërë balance check, apo nëpërmjet aplikacionit “Profili im”.

Për më tepër, SMS kanë numër të kufizuar karakteresh ndaj dhe theksojmë që ky mesazh nëse do të dërgohet tek klienti do të jetë jo funksional pasi formati do të jetë i palexueshëm për shkak të sasise së karaktereve, prandaj SMS nuk mund të zgjaten pafund me informacione që cdo abonent e ka të qarta se ku e gjen që prej ditës së parë kur vjen në rrjetin e operatorit. Për më tepër, kur presim që abonentët tane të kryejnë aktivizimin e një sere shërbimesh të tyre, paketave, rimbushjeve etj, online, pikerisht në faqen e internetit të operatorit. Gjithashtu, është e pamundur teknikisht të implementohet njoftimi me sms për të gjitha tarifën që mund të aplikohen dhe varesisht momentit se kur mbaron secili prej njësive të paketës.

Prandaj, sugjerojmë se është i mjaftueshëm dërgimi vetëm i dy sms informuese. SMS i parë si paralajmëruar për pajtimtarin kur i afrohet nivelit të njësive data, si dhe SMS i dytë për ta informuar mbi konsumimin e njësive data duke informuar njëherazi pajtimtarin mbi faturimin me planin standard ku ndodhet klienti. Për detaje klienti udhëzohet të navigojë në faqen tone të internetit ose të kontaktojë shërbimin e klientit.

Mbi zgjatjen e afatit të rimbushjeve dhe jetëgjatësisë së kartave SIM

Politikat për pezullimin/kufizimin e shërbimeve nga operatori janë politika komerciale të operatorit ndaj pajtimtareve të tij dhe AKEP nuk ka të drejtë të vendosë kushte tregtimi në një treg të parregulluar dhe për më tepër, në tregun me pakice të telefonisë së levizshme, ku vetë AKEP është shprehur në një qendrim publik se nuk mund të marrë persiper vlerësimin e paketave dhe ofertave të operatoreve meqë tregu me pakice nuk është në rregullim.

Gjithashtu, ashtu sic jemi shprehur edhe me procesin e keshillimit publik te meparshem, AKEP duhet patjeter te kryeje modifikimet perkatese ku pike reference per jetegjatesine e kartes SIM dhe vlefshmerise se rimbushjes do te jete “kryerja e rimbushjes” dhe jo “eventi i tarifueshem”. Sipas ketij elementi te ri te perfshire ne rregullore, vlefshmeria e kartes SIM nuk eshte me bazuar ne recharge por bazuar mbi eventin e fundit te tarifueshem (kjo mund te jete nje thirrje /SMS/data/ refill/blerje pakete, etj). Kjo nuk eshte e mundur. Vlefshmeria e jetegjatesise se klientit me parapagese varet nga rimbushja/kreditimi i llogarise. Vlefshmeria bazuar ne eventin e fundit te tarifueshem, kerkon hulumtim nga ana teknike nese eshte e mundur qe cdo event i tarifueshem mund te shtyje lifecycle e abonentit. Njeherazi afati per vlefshmerine e rimbushjeve ne asnje rast nuk mund te pranohet te jete ne kete lloj ekstremiteti prej 15 muajsh , praktike te cilen nuk e kemi ndeshur ne asnje nga vendet e EU dhe cka do te shkaktonte nje kosto dhe ulje te ardhurash marramendese per operatoret ne treg, pikerisht ne situaten e pandemise dhe njeherazi operatoret jane perballe sfidave te zhvillimeve teknologjike per te cilat duhen investime te konsiderueshme

Nderkohe, ne lidhje specifikesht me percaktimin ne piken 4 (e) per afatin shtese 3 mujor, Albtelecom nuk ka te qarte se si do ta kryeje eventin pajtimtari nese i eshte kufizuar/pezulluar sherbimi. Pra nese pezullimin e kryejme pas 12 muajsh, duhet te presim edhe 3 muaj te tjere per de-aktivizimin e kartes, nderkohe qe gjate ketyre 3 muajve sherbimi eshte i pezulluar?!

Ne lidhje me percaktimin ne piken 4 (f) per perdorimin e krediteve per sa kohe SIM nuk eshte deaktivizuar dhe nderkohe qe ne piken 4 (e) konsiderohet mundesia per kryerjen e nje eventit edhe gjate periudhes shtese 3 mujore, Albtelecom gjykon se keto percaktime jane te paqarta pasi nese pezullimi/kufizimi kryhet pas 12 muajve, atehere si do mund ta perdor pajtimtari rimbushjen e llogarise pas ketij afatit 12 mujor nderkohe qe sherbimi eshte i pezulluar/kufizuar, dhe nderkohe qe deaktivizimi i kartes kryhet pas kalimit edhe te 3 muajve te tjere nga perfundimi i afatit 12 mujor.

Albtelecom konsideron se duke qene se ofrojme sherbime te komunikimeve elektronike, si te tille nuk mund te jemi subjekt i percaktimeve te ngjashme me sherbimet e sektorit bankar per ruajtjen e rimbushjeve te pajtimtareve ne “llogari” te tyre per afate te paarsyeshme dhe qe gjenerojne kosto te parikuperueshme per operatorin.

Operatoret kane nje larmishmeri ofertash dhe paketash ne treg qe targetojne kategori te vecanta perdoruesish perfshire edhe ata qe perdorin kryesisht PAYG ku pavarsisht kreditit te rimbushur synojme ti orientojme ne aktivizim ofertash dhe paketash qofte edhe me vleren e rimbushjes. Kjo kategori perdoruesish eshte nje kategori kaq e vogel saqe kostot per implementimin e detyrimeve sipas percaktimeve ne kete draft rregullore nuk justifikojne aspak te ardhurat nga kjo kategori. Per me teper, ne nje suate tregu ku te ardhurat edhe per shkak te situates se pandemise, kane ardhur gjithmone e ne ulje, keto percaktime te AKEP demtojne ne menyre te padrejte operatorin, i sjellin efekte negative dhe nuk justifikojne nevojten per te vendosur keto masa. Gjithashtu, theksojme se, ashtu sic dhe vete AKEP eshte shprehur mbi tregun retail, AKEP nuk ka te drejte te vendose masa ne retail per nje treg qe e ka vleresuar si treg jo ne rregullim, pra ku operatoret bejne vleresimet e tyre te aspektit komercial ne respekt te percaktimeve ligjore per te ofruar sherbime ne tregun e komunikimeve elektronike.

Albtelecom ka argumentuar edhe ne procesin e kaluar te keshillimit publik se: - Nderhyrja e AKEP ne politikat e rimbushjeve dhe jetegjatesise se kartave SIM perben nje nderhyrje ne retail, nderhyrje kjo e pajustificuar dhe per me teper e vendosur ndaj te gjitha operateve njesoj pavarsisht pjeseve te ndryshme te tregut qe operatoret kane ne treg. Ne perputhje me Ligjin, AKEP mund te percaktoje detyrime ne retail per operatoret qe jane identifikuar te kene kryer sjellje anitkonkurruese dhe/ose qe gezojne Fuqi te ndjeshme ne treg ndaj dhe si i tille ky nuk mund te jete nje detyrim i percaktuar ne rregullore i vlefshem per te gjitha njesoj ne menyre

jo proporcionale. - Altelecom do te rendohej me kosto te pajustificuara te tilla si: Kosto financiare e kartave SIM stock te kompanise, Kosto financiare e ndryshimeve ne sistem (per lifecycle Sim dhe Recharge), Kosto financiare per managimin e nje llogarie Liability ne librin financiar te AT , Te ardhura te pa mbledhura dhe te mos rregjistruara si te tilla. Te gjitha keto do te ishin kosto per AT pasi do te funksionoj si nje institucion depozitimi pa asnje interes, etj.

Gjithashtu, eshte i njohur ne Shqiperi, ne vitet e kaluara fenomeni ne treg i komunikimit thjesht me zile ku nje nga faktoret ishte pikerisht per shkak te afateve jorracionale te shtrira ne kohe te vlefshmerise se rimbushjeve, etj. Per me teper, ne kushtet kur komunikimi nuk eshte me nje sherbim luksi por nje utilitet, nuk ka kuptim qe nje klient te rrije 12 muaj pa e perdorur telefonin. Nese klienti nuk e perdor do te thote qe nuk e do me, dhe nderkohe ka gjetur nje zgjidhje tjeter per komunikimin e tij, ose me nje numer tjeter te te njejtit operator, ose me nje numer te nje operatori tjeter. Pra fenomeni i mbajtjes se 2 apo me shume kartave SIM, fenomen i cili do te rriste thjesht ne menyre fiktive penetrimin e telefonise ne treg.

Prandaj, Altelecom konsideron te pabazuar nga ana e AKEP te vendose detyrime te tilla qe jane jo proporcionale, barre e rende per operatorin dhe perbejne nderhyrje ne tejkalim te nevojës se situates ndaj dhe kerkojme heqjen plotesisht te ketij paragrafi dhe cdo parashikim te lidhur me te.

Mbi te drejten e pajtimtarit per kompensim te shumave te paperdorura;

Kompensimi ne kete rast eshte barre e rende dhe nje parashikim i padrejte per operatorin qofte nga ana rracionale e komerciale te ofrimit te sherbimit, qofte nga ana operationale dhe gjithashtu edhe nga pikpamja ligjore.

Eshte njesoj si te perdoresh nje mall sa te doje klienti dhe pastaj ta ktheje, operatori ka kostot e tij per mbajtjen ne rrjet te pajtimtarit, konfigurimet ne sisteme, dhe cdo gje tjeter e lidhur me ofrimin e sherbimit, i cili eshte ofruar me kusht dhe me terma vlefshmerie te qarta te cilat i komunikohen pajtimtarit qe ne fillim, pajtimtari paralajmehet kur afrohet fundi i periudhes se vlefshmerise se rimbushjes, etj keshtu qe nuk ka asnje kuptim dhe eshte kusht i padrejte tregtar per operatorin te kompensoje nje vlere e cila eshte ofruar qe ne fillim per nje periudhe te kufizuar kohore. Pra, eshte barre e rende per operatorin te detyrohet per te ngritur procese te posacme qe do duhet te integrohen edhe me sistemet te tjera funksionale te brendshme, per kompensimin apo rimbursimin e shumave te paperdorura nga klienti, kur pajtimtari eshte i mireinformuar qe ne momentin e kreditimit te shumes perkatese mbi kushtet dhe afatet e perdorimit te saj. Per me teper, Altelecom shpreh shqetesimin se ne kete proces perfshihen edhe kostot e transakcionit bankar per vlerat qe do ti kthehen klientit, kosto te cilat nuk ka asnje arsye legjitime qe te perballohen nga operatori.

Nderkohe, nga praktika jane shume te pakte klientet me kredit mbi zero ne momentin e shkeputjes nga operatori, vete fakti qe kerkohe nje sere dokumentash, e ben procesin akoma me te veshtire per klientin. Pra operatori do te gjendet ne kushtet te krijojte procese shume te komplikuar, nderkohe qe kerkesa do te jete fare minimale ose aspak.

Gjithsesi, ne rast te mospranimit nga AKEP te heqe kete parashikim, pervec aplikimit te tarifes 100 Lek, duhet domosdoshmerisht te paraqitet nga pajtimtari dokumentacioni i parashikuar qe ne keshillimin e kaluar publik (faturen per blerjen e kartes rimbushese, karten SIM, numrin PUK, dhe dokumentin e identifikimit) dhe gjithashtu edhe numrin e llogarise se klientit per kryerjen e kompensimit per shumat e paperdorura

Lidhur me kompensimin e vleres se rimbushur kur pajtimtari bart numrin e tij, edhe ky rast eshte i papranueshem dhe per me teper qe vjone ne kundersizim me termat dhe kushtet e kontrates. Barjta e numrit perfundon kontraten me operatorin dhenes dhe eshte pajtimtari qe

ben nderprerjen e kontrates dhe jo operatori ndaj dhe qofte edhe nga pikpamje ligjore nuk mund te kete kusht penalizues per operatorin kur kontrata po nderpritet nga pajtimtari.

KOMENTI I ONE

Neni 11 / Pyetje nr.6.

Referuar propozimit te AKEP per afatin 12 muaj +3 muaj të rimbushjeve PAYG te propozuar ne pikën 4/e dhe 4/f te ketij neni, si praktike e ndjekur nga ana jone ky afat minimal per nje karte SIM eshte 12 muaj+ 3 muaj me statusin “Vetem Rimbushje”. Pas ketij afati, ne baze te rimbushjeve te kryera, vlefshmeria e kartes SIM shtyhet. Vleresojme se ky formulim i propozuar ne kete pike reflekton praktiken e ndjekur nga ana jone.

Pika 4/g dhe Pika 5

Lidhur me te drejten e pajtimtarit për kompensim për shumën e papërdorur me parapagim, ky lloj sherbimi nuk afrohet nga ana e ONE Telecommunications. Vlefshmeria e rimbushjes skadon bashke me karten SIM te pajtimtarit. Ne kete faze pajtimtari kalon nga statusi aktiv ne statusin “Recharge only status” dhe ka te drejte te kryeje nje rimbushje. Ne momentin e rimbushjes krediti i meparshem I rikthehet abonentit ne llogarine e tij me kerkese nga abonentit.

Ne rastin e portimit, propozimi i AKEP per kthimin e kreditit nga ana e operatorit dhenes nuk eshte praktike dhe ka veshtrasi dhe kosto operacionale ne zbatim. Per me teper ka implikime financiare, pasi krediti (airtime) eshte nje e ardhur e deklaruar dhe mendojme qe nuk ka arsye qe operatoret te ngarkohen me kete ceshtje per sa kohe njoftimet per afatet i behen me dije konsumatorit.

Per kete propozim, ONE Telecommunications nuk eshte dakort per kompensimin e shumes se paperdorur dhe deri me tani te gjitha njoftimet per vlefshmerine dhe skadimin e kreditit dhe te kartes SIM i jane derguar pajtimtareve nga ana jone.

KAPITULLI III
RREGULLAT PER GARANTIMIN E AKSESIT TE HAPUR NE INTERNET (NET-NEUTRALITY)
(nenet 12-14)

Neni 13

Masat e transparencës për të garantuar aksesin e hapur në internet

KOMENTI I DIGICOM

Kapitulli III Rregullat per garantimin e aksesit te hapur ne Internet (Net-Neutrality)
Ne lidhje me nenin 13 pika 3 ku ne rast te mosplotesimit te performances se shpejtesise dhe parametrave te tjere te cilesise se sherbimit perdoruesit fundore mund te perfundojne kontraten para afatit pa penalitet dhe /ose te kompensohet ne menyre proporcionale me demin e shkaktuar. .

DIGICOM shpreh komentet e meposhteme :

Per te garantuar keto rregulla kerkohej ne radhe te pare qe te kemi percaktime te qarta mbi shpejtesite e deklaruar si dhe menyra te standartizuara nga ana e AKEP mbi matjen e tyre.

Duke ju referuar Nenit 14, Pika 1 AKEP duhet të përcaktojë me akt të veçantë karakteristikat teknike, kërkesat minimale të detyrueshme për cilësinë e shërbimit të aksesit në internet, përfshirë përcaktime në lidhje me nivelet e shpejtësisë së aksesit në internet sipas pikës (d) të nenit 13 të kësaj rregulloreje.

Keto perkatime rregullatore duhet te jene te publikuara perpara hyrjes ne force te kesaj rregulloreje, pasi ne rast te kundert behet i pamundur, implementimi i detyrimeve dhe zbatimi shpejtesive te deklaruar nga operatoret ne paketat e aksesit ne internet .

DIGICOM , garanton nje shpejtesi maksimale te aksesit ne internet ne menyre rigoroze sipas deklarimeve ne paketat tarifore dhe kontratave e lidhura me klientet.

Por kjo gje duhet te jete rigorozisht e matshme per te gjitha operatoret ne treg, sipas rregullave te qarta te vendosura nga AKEP, pasi abuzimet me shpejtesine e deklaruar dhe te ofruara nga shume operatore(sic ndodh deri tani) demtojne kete treg dhe per pasoje dhe operatoret qe e zbatojne me korrektesi shpejtesine e internetit te deklaruar ne paketat e tyre.

Ne menyre qe te eliminojme te gjitha abuzimet ne lidhje me shpejtesite e deklaruar dhe te matura nga operatoret ; DIGICOM sugjeron qe AKEP te pajtoje nje kontraktues te njohur nderkombetar dhe te publikoje cdo vit matjet e bera ;

si psh me nje metode “croëd souscing” e tipit Ookla dhe ti publikoje rezultatet e shpejtesive mesatare ne ëeb site in e vet.

Kjo transparence do ti ndihmoje perdoruesit shqiptare te te bejne zgjedhjen e duhur per operatorin qe do te deshironin dhe u garanton standarti e shpejtesise ne Internet sipas metodologjise se sygjeruar.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 13

Mbi ushtrimin e te drejtave te perdoruesve ne raport me perkufizimet e shpejtesive te internetit;

Parashikimi ne piken 1, shkronja (d) de (e) eshte adoptuar nga Rregullorja e TSM por kjo rregullore thote qe "tool-in" per te matur keto mosperputhje e ka Autoriteti Rregullator. Ne rrethanat qe ky “tool” i cetifikuar nga AKEP mungon, nuk mund te adoptohen ne menyre te

pjesshme parashikimet e Direktives kur pikerisht mekanizmi qe evidenton mosperputhjen apo devijimet, mungon. Cod vleresim tjeter qofte nga operatori qofte nga pajtimtari do te ishte subjektiv dhe jo relevant. Prandaj, ne menyre qe te shmangen konfiktet dhe pakenaqesite e panevojshme me klientin, sugjerojme te hiqen parashikimet ne lidhje me devijimet apo mosperputhjet e vazhdueshme (fjalia e fundit e paragrafit (d) si dhe paragrafi (e) . Gjithashtu, Albtelecom konsideron se edhe aplikimi i perkufizimeve te shpejtesise minimale, maksimale, etj te diskutohet kur AKEP te miratoje dhe te implementoje nje mekanizem monitorimi te certifikuar per matjet e shpejtesise e cila merr parasysh kushtet dhe rrethanat specifike te ofrimit te sherbimeve te komunikimeve elektronike ne Shqiperi si informaliteti, specifikat e rrjeteve, mundesite reale per monitorimin nga ana e AKEP dhe implementimin e ketyre percaktimeve nga te gjithe operatoret ne menyre korrekte etj, te reflektuara keto nje Rregullore te posacme per kete qellim

Neni 14

Mbikëqyrja dhe zbatimi i masave për të garantuar aksesin e hapur në internet

Pyetje këshillimi:

Ky nen është hartuar për implementim të plote të Regulation (EU) 2015/2120 (TSM) si dhe i referohet Udhëzimit Nr.7, datë 22.10.2019 të Ministrit të MIE “Për përcaktimin e rregullave të përgjithshme të menaxhimit të trafikut të komunikimeve si dhe mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve”. Udhëzimi i Ministrit citon se qëllimi i tij është përafrimi i pjeshëm me Regulation (EU) 2015/2120 dhe përmban disa përcaktime nga nenet 3 dhe 4 të Rregullores TSM dhe disa detyrime për AKEP. Rregullat e propozuara synojnë të garantojnë cilësinë/shpejtësinë e shërbimit të aksesit në internet. Me qëllim qartësimin e detyrimeve për operatorët, këto rregulla do të plotësohen me Udhëzime nga AKEP duke marrë në konsideratë dokumentat përkatës të KE dhe BEREC.

7. Cili është opinioni juaj në lidhje me propozimin e AKEP për implementimin e plotë të përcaktimeve të Rregullores së BE për Aksesin e hapur në internet?

8. Çfarë mendoni në lidhje me afatin e hyrjes në fuqi/fillimit të zbatimit të këtyre detyrimeve nga operatorët?

KOMENTI I VODAFONE

(Pyetjet 7 dhe 8) Aksesi i hapur në internet dhe neutraliteti i rrjetit janë dy çështje tepër të debatuar në Bashkimin Evropian. Rregullat e BE-së për aksesin e hapur në internet zbatohen që nga 30 Prill-i i vitit 2016, pas miratimit të Rregullores së BE 2015 / 2120, më 25 nëntor 2015 nga Parlamenti Evropian dhe Këshilli të cilat kanë ardhur si rrjedhojë organike pas analizave të thelluara, studimeve dhe konsultimeve të gjata publike në të gjitha vendet anëtare

me përfshijen e një baze të gjerë të grupeve të interesit. Kjo rregullore garanton të drejtën e përdoruesit fundor për të aksesuar dhe shpërndarë përmbajtje dhe shërbime të Internetit sipas zgjedhjes së tyre. Rregullorja gjithashtu përmbledh parimin e menaxhimit jo-diskriminues të trafikut. Zbatimi i rregullave për aksesin e hapur në internet është një detyrë e rëndësishme e Autoriteteve Rregullatore Kombëtare (NRA) në Evropë, të cilat duhet të marrin parasysh maksimalisht udhëzimet e rishikuara të BEREC mbi Zbatimin e Rregullores së Hyrjes në Internet të Hapur, miratuar nga BEREC në Qershor 2020 dhe duke ndryshuar udhëzimin e datës 30 gusht 2016. Megjithatë vlen të theksohet se Rregullorja është ende në fazën e monitorimit nga Komisioni për zbatimin e tij dhe efektet që sjell.

Më tej, BEREC ka shqyrtuar dhe publikuar në 16 qershor 2020 udhëzimin e tij të azhurnuar lidhur me Rregulloren e aksesit të hapur në internet, ndërkohë që referencat e AKEP lidhur me aksesin e hapur në internet dhe net neutrality janë bërë në versionin e vitit 2016. Versioni i ri i këtyre udhëzimeve, i përgatitur bazuar në përvojën e rregullatorëve kombëtarë dhe të Komisionit gjatë 4 viteve të fundit, ofron qartësi në ofertat tregtare me çmime të diferencuara ose cilësi të diferencuar. Udhëzimet janë draftuar për t'ju përshtatur më mirë rasteve të ardhshme të përdorimit të 5G që do të ofrojnë më shumë fleksibilitet, cilësi më të mirë dhe shërbime të specializuara për objektet e lidhura.

Sa më lartë gjykojmë që parashikimet e përfshira në Rregulloren për mbrojtjen e konsumatorit për aksesin e hapur në internet janë të parakohëshme për tregun shqiptar. Sic shpjegohet edhe më lartë vetë Komisioni Evropian është në fazën e monitorimit nga afër të zbatimit të Rregullores për Net Neutrality, dhe efekteve që këto masa sjellin në treg. Efektet e këtyre masave mbeten ende të paqarta dhe të pamaturuara edhe për vetë tregun e BE-së. Kështu aplikimi i tyre i hershëm në Shqipëri *mutatis mutandis*, i pashoqëruar nga analiza të thelluara mund të sjellë efekte të paparashikuara për tregun.

Nga ana tjetër nga pikëpamja ligjore mendojmë që dispozitat për net neutrality duhet të jenë pjesë e një rregullore të vecantë për nga vetë rëndësia dhe kompleksiteti që paraqesin. Përpos përfshirjes së dispozitave lipset që të behët zberthimi i tyre në detaj ku të sqarohen elementët e secilit përkufizim njësoj sic bën dhe rregullorja e BE-së.

Së fundi AKEP nuk sqaron se cilat do të jenë mekanizmat e kontrollit për implementimin e detyrimeve dhe sanksionet për moszbatimin e tyre.

KOMENTI I DIGICOM

Digicom shprehet se :

(shprehur edhe ne kapitullin 1) ne lidhje me për aksesit e hapur në internet , rregullat synojnë të garantojnë cilësinë /shpejtësinë e shërbimit të aksesit në internet; dhe DIGICOM shpreh dakortesine qe te implementohen standartet Europiane sipas dokumentit te BEREC: BoR(16)127 “BEREC Guidelines on the Implementation by National Regulators of European Net Neutrality Rules” dhe atyre te KE.

Komenti I Digicom për Kapitullit III Rregullat per garantimin e aksesit te hapur ne Internet (Net-Neutrality)

Ne lidhje me nenin 13 pika 3 ku ne rast te mosplotesimit te performances se shpejtesise dhe parametrave te tjere te cilesise se sherbimit perdoruesit fundore mund te perfundojne kontraten para afatit pa penalitet dhe /ose te kompensohet ne menyre proporcionale me demin e shkaktuar. .

Digicom shpreh komentet e meposhteme :

Per te garantuar keto rregulla kerkohet ne radhe te pare qe te kemi percaktime te qarta mbi shpejtesite e deklaruar si dhe menyra te standartizuara nga ana e AKEP mbi matjen e tyre.

Duke ju referuar Nenit 14, Pika 1 AKEP duhet te percaktojë me akt te veçantë karakteristikat teknike, kërkesat minimale te detyrueshme për cilësinë e shërbimit të aksesit në internet, përfshirë percaktime në lidhje me nivelet e shpejtësisë së aksesit në internet sipas pikës (d) të nenit 13 të kësaj rregulloreje.

Keto perkatime rregullatore duhet te jene te publikuara perpara hyrjes ne force te kesaj rregulloreje, pasi ne rast te kundert behet i pamundur, implementimi i detyrimeve dhe zbatimi shpejtesive te deklaruar nga operatoret ne paketat e aksesit ne internet .

DIGICOM , garanton nje shpejtesi maksimale te aksesit ne internet ne menyre rigoroze sipas deklarimeve ne paketat tarifore dhe kontratave e lidhura me klientet.

Por kjo gje duhet te jete rigorozisht e matshme per te gjithë operatorët ne treg, sipas rregullave te qarta te vendosura nga AKEP, pasi abuzimet me shpejtesine e deklaruar dhe te ofruara nga shume operatore (sic ndodh deri tani) demtojne kete treg dhe per pasoje dhe operatorët qe e zbatojne me korrektesi shpejtesine e internetit te deklaruar ne paketat e tyre.

Ne menyre qe te eliminojme te gjitha abuzimet ne lidhje me shpejtesite e deklaruar dhe te matura nga operatorët ; DIGICOM sugjeron qe AKEP te pajtoje nje kontraktues te njohur nderkombetar dhe te publikoje cdo vit matjet e bera ;

si psh me nje metode “croëd souscing” e tipit Ookla dhe ti publikoje rezultatet e shpejtesive mesatare ne ëeb site in e vet.

Kjo transparence do ti ndihmoje perdoruesit shqiptare te te bejne zgjedhjen e duhur per operatorin qe do te deshironin dhe u garanton standarti e shpejtesise ne Internet sipas metodologjise se sygjeruar.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 14

Mbi percaktimin nga AKEP te niveleve e shpejtesise se aksesit ne internet sipas pikes (d) te nenit 13 te kesaj rregulloreje.

Nga praktika rregullatore ne vendet e EU-se dhe madje edhe ne UK, verehet se pergjithesisht nivelet e shpejtesise jane te dakortesuara nga vete industria dhe jo te imponuara nga Autoritetet Rregullatore, madje ne shume raste jane edhe te ndryshme varesisht llojit te paketes, llojit te teknologjise se lidhjes se internetit etj.. Ne UK ekziston nje praktike e mirekonsoliduar e nje Kodi Etike mbi shpejtesite e internetit, ku operatorët kane dakorteluar te caktojne ne kontratat e tyre te internetit nivele shpejtesie te caktuara. Pra, as vete Kodi i Etikes nuk merr persiper te percaktojne nivele shpejtesie. Praktika te tjera (si ne vendet e Amerikes se jugut apo edhe ne USA) tregojne se autoritetet rregullatore percaktojne mekanizma apo miratojne teste shpejtesie te posacme, por ne asnje rast nuk imponojne nivele te percaktuara prej tyre.

Mbi zbatimin e percaktimeve qe prej dates 1 Mars 2021

Duke marre parasysh qe vete procesi i perditesimit te kontrates sipas versionit final te rregullores qe do te miratohet, dhe qe do te perfshije edhe percaktimet e kapitullit III, do te jete nje proces i veshtire dhe i komplikuar, per me teper duke patur parasysh edhe nje sere procesesh te reja qe parashikohen per tu implementuar, afati 1 Mars 2021 eshte nje afat shume optimist dhe i pamundur per tu zbatuar ndaj dhe sugjerojme qe neni te ndryshohet qe percaktimet e ketij kapitulli te jene te zbatueshme me plotesimin e te gjitha udhezimeve te nevojshme nga AKEP dhe perditesimin e kontratave te operatoreve. Ne cdo rast, keto ndryshime nuk mund te hyjne ne fuqi pas plotesimit te te gjithë kuadrit te nevojshem rregullator nga AKEP. Ne cdo rast, edhe nese miratohen te gjitha udhezimet e duhura nga AKEP, per situaten qe po kalon vendi dhe

takimet e nevojshme perpara miratimit final te rregullores, kjo Rregullore nuk mund te hyje ne fuqi para fundit te vitit 2021.

KOMENTI I ONE

Pyetje nr.7

Ne e mirëpresim mundësinë nepermjet ketij drafti për të shprehur opinionin tone ne lidhje me implementimin e përcaktimeve të Rregullores së BE për Aksesin e hapur në internet.

Referuar përcaktimit te nenit 13, pika 3 te ketoj drafti, shoqeria jone nuk eshte dakort me fjaline “dhe/ose kompensohet në mënyrë proporcionale me dëmin e shkaktuar, kur faktet përkatëse përcaktohen nga një mekanizëm monitorimi i certifikuar nga AKEP”, dhe kerkojme qe kjo fjali duhet te hiqet dhe te mjaftohet me mbylljen e kontrates para afatit dhe pa penalitet per abonentin, pasi demi i shkaktuar eshte vlere subjektive e pamatshme.

Ne lidhje me cilesine e sherbimeve (QoS) per sherbime te ndryshme te tilla si Ehat's Up, Viber, etj. lidhjet pike me pike operatoret nuk e kane te mundur te garantojne cilesine e sherbimeve QoS pasi kane varesi dhe nga rrjete qe nderveprojne me pale te treta, por do t'i trajtoje keto sherbime si sherbimet e tjera qe kane akses ne internet.

Gjithashtu, referuar Udhëzimeve dhe akteve plotesuese qe do te publikohen nga AKEP per qartesimin e metejsheem te përcaktimeve te rregullave te net-neutrality, eshte e nevojshme qe keto Udhëzime te sherbejne si pike referimi vetëm për kontratat që do te lidhen apo rinovohen pasi AKEP të ketë përfunduar rekomandimet dhe udhezimet e tij.

Pyetje nr.8.

Propozimi per implementimin e masave dhe detyrimeve per garantimin e aksesit të hapur në internet duke qene nje proces qe parashikohet te zbatohet per here te pare ne vendin tone kerkon gjithashtu dhe nje kohe te caktuar per operatoret per t'i vene keto rregulla ne zbatim.

Gjithashtu, AKEP, ashtu sic eshte permendur dhe ne draft-rregullore do të plotësoje keto rregulla dhe me akte të tjera, përfshirë udhëzime sipas dokumentave përkatës të BEREC, te cilat jane mese te nevojshme per implementimin e rregullave te propozuara.

Keshtu qe parashikimi i nje periudhe tranzitore per implementimin e ketyre rregullave eshte i nevojshem, por ne gjykimin tone mendojme qe afati i propozuar ne Mars 2021 per zbatimin e parashikimeve te ketyre rregullave eshte i njeanshem dhe per kete duhet te kete nje dakortesi me te gjitha palet pasi operatoret mund ndeshen me paqartesi ligjore nese masat qe do te implementohen nga ana e tyre do te konsiderohen ne perputhje me keto rregulla. Per kete arsye, ne lidhje me kete afat sugjerojme si qe afati te përcaktohet pas udhezimeve qe do te nxirren nga ana e AKEP dhe dakortesimeve me operatoret perkates nga AKEP dhe jo te jete e njeanshme.

Duhet gjithashtu të theksohet se parametrat teknikë të personalizuar në kontratat individuale nuk kanë vlerë për përdoruesit fundore dhe nuk ndihmojne në krahasimin e ofertave të ndryshme. Në këtë kontekst, nga ofruesit e sherbimeve te aksesit ne Internet do t'u kerkohej të publikonin një larmi të madhe informacioni të ndryshëm, duke reflektuar çdo kontratë e personalizuar, për asnjë përdorim ose përfitim të veçantë.

Kapitulli IV: Trajtimi i ankesave nga operatorët dhe Zgjidhja e Mosmarreshjeve Pajtimtar-Operator

Neni 15

E drejta e ankimit të pajtimtarit të Operatorit dhe AKEP

KOMENTI I VODAFONE

Neni 15 pika 2

Mënyra sesi është formuluar kjo dispozitë është kontradiktore. Nga njëra anë dispozita parashikon afatin 15 ditor për ngritjen e ankesave me shkrim kur pajtimtari ka mosdakordësi për shumat e faturuara dhe cilësinë e shërbimit të ofruar dhe nga ana tjetër në paragrafin e dytë të dispozitës parashikohet se pajtimtari ka të drejtë të ngrejë ankesë edhe përtej këtij afati. Mendojmë se një parashikim i tillë përveçse është në tejkallim të parashikimeve të nenit 107 pika 3 a dhe b të ligjit 9918/2008, i amenduar çënon dhe parimin e sigurisë juridike, pasi te zgjat në mënyrë të pajustificuar afatin e parashkrimit të të drejtës për të bërë ankesë.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 15

Mbi afatin për trajtimin e ankesave me shkrim;

Ky paragraf duhet të hiqet. Ligji nr. 9918 dt. 19.05.2008, i ndryshuar, ka përcaktuar qartë në nenin 107 të tij se afati për berjen e ankesave me shkrim është 15 dite. Asnjë akt nenligjor, rregullor, udhëzime apo çfare do forme të jetë, nuk mund të përcaktojë afate përtej kufijve të përcaktuar nga Ligji. Ky është parim baze i hierarkisë së normave dhe vlen në çdo fushë legjislativë.

Neni 16

Detyrime të ofruesve të shërbimeve për trajtimin e ankesave të pajtimtarit

KOMENTI I VODAFONE

Neni 16 pika 6 b

Dispozita parashikon se:...”Informacioni sa më sipër mund të jepet në varësi të mënyrës së dërgimit të ankesës dhe/ose preferencës së ankimesit. Në rastin e ankesave me shkrim, përgjigja për ankesat dërgohet gjithmonë me shkrim”....- Gjykojmë se përgjigja e ankesave duhet të ndjekë dëshirën e abonentëve mbi kanalën e marrjes së saj.

Dispozita nuk mund të jetë kategorike mbi kanalën e kthimit të përgjigjes pasi nuk pasqyron vullnetin e pajtimtarit.

Ne vijim të kësaj dispozite parashikohet: “Përgjigja me shkrim e ofruesit të shërbimit për ankesën duhet:

- të përfshijë detajet e kontaktit të AKEP: adresë postare, email (konsumatori@akep.al), nr. telefoni, faqen online për e-ankesa si dhe faqen eëb (ëëë.akep.al)- Të gjithë këto detaje përfshihen në termat dhe kushtet e përgjithshme të pajtimtarit. Vendosja e tyre në çdo email,

telefonatë, letër e bën të tepërt komunikimin Abonent - Operator. Patjetër që cdo herë që lind nevoja theksohet e drejta e abonentit për tu ankuar në AKEP.

neni 16, pika 8 a

Kjo dispozitë parashikon se: "Një ankesë konsiderohet e zgjidhur nëse:

a. Ankimesi është shprehur se është i kënaqur me zgjidhjen; - Ankesa duhet të konsiderohet e zgjidhur pas investigimit të detajuar nëse është një ankesë e vlefshme (pra që klienti ka hasur një problem) apo pretendim që verifikohet që nuk është i vlefshëm, psh një tarifim që klienti pretendon se është i gabuar. Në disa raste dhe pse përdoren të gjithë mekanizmat për të qartësuar klientin mbi atë tarifim, duke i dhënë edhe evidenca mund të mbetet sërish i pakënaqur. Pasi klienti është sqaruar ankesa duhet të konsiderohet e mbyllur.

Gjithashtu pika 11 a parashikon se: Për ankesat e zgjidhura, Ofruesi i shërbimit duhet të mbajë rekorde dhe për: Konfirmimin me shkrim të ankimesit sipas pikës 11/a për pranimin e zgjidhjes së dhënë;- por sic kemi theksuar edhe më lartë nuk është e mundur që në të gjitha rastet e ankesave klienti të pranoj zgjidhjen e dhënë.

neni 16, pika 15

Kjo pikë parashikon: "Ofruesit e shërbimit kanë detyrim që në faturat për pajtimtarin konsumator apo përdorues individual, përveç faturave të dërguara me SMS, të përfshijnë në mënyrë të arsyeshme të dukshme, një tekst në lidhje me të drejtën e tyre për t'u ankuar në AKEP për ankesa të pazgjidhura. Teksti duhet të përmbajë:

a. Detajet e kontaktit të AKEP; - VFAL nuk është dakord me këtë pikë. Në faturë klientit i jepen kontaktet për Shërbimin e klientit nëse kërkon detaje apo shpjegime të mëtejshme. Nëse gjate bisedës lind nevoja për investigim të mëtejshëm, rasti investigohet si ankesë.

neni 24, pika 1.2 shkronja f

VFAL nuk është i qartë se çfarë nënkuptojn AKEP me "pengesa selektive e thirrjeve"? Çfarë detyrimi sjell për operatorët ky parashikim? - Ky është një funksionalitet bazik i të gjithë aparateve celulare inteligjentë që nga viti 2007.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 16

Mbi percaktimin se procedurat e Trajtimit te Ankesave te ofruesit te sherbimeve duhet te jene lehtesisht te aksesueshme per te mundesuar perdoruesit,

Pajtimtareve duhet tu krijohet mundesia apo lehtesim dhe akses ne ngritjen e nje ankese drejt operatorit por jo ne proceduren e trajtimit te ankeses te ofruesit te sherbimit. Procesi I trajtimit te anekses eshte proces i brendshem i operatorit.

Mbi informimin e pajtimtareve mbi marrjen e ankeses dhe procesin e zgjidhjes se ankeses (pika 4 te ketij neni)

Kjo pike eshte e aplikueshme aktualisht per ankesat qe regjistrohen ne CRM nga kanale te ndryshme komunikimi, Ndersa ankesat ne lidhje me ankesat me shkrim, pajtimtarit i ofrohet pergjigja perkatese brenda afatit 15 ditor.

Mbi trajtimin e ankesave dhe informimi i ankimesve per procesin ne raport me piken 6, shkronjen (b) per informimin e ankimesit per t'ju drejtuar AKEP per zgjidhje mosmarreshje dhe perfshirjen e detajeve te kontaktit te AKEP ne pergjigjet me shkrim

Udhezuesi i trajtimit te ankesave qe perben dhe nje nga anekset e kontrates e shpreh qarte kete pjese. Ndaj dhe perfshirja e te njejtës gje ne cdo kthim pergjigje nuk do te ishte e nevojshme.

Edhe per kete rast, informimi i ankimuesit per mundesine e reklamimit te pakenaqesise ne AKEP e ftoh marredhenien e besimit qe Albtelecom perpiqet te ruaje me bazen e klienteve te saj nderkohe qe Albtelecom zbaton rregullisht detyrimin per publikimin e kontakteve te AKEP ne pikat tona te shitjes.

Perfshirja e kontakteve te AKEP ne cdo shkrese kthim pergjigje ndaj ankimuesit kundershohet nga ana jone sic kemi arsyetuar edhe ne procesin e keshillimit te kaluar. Nderkaq, me se pari , eshte Albtelecom shume me teper i interesuar qe te zgjidhe ankesen e klientit ne sherbim te permbushjes se kenaqesise se tij, dhe te interesit per te mbajtur nje klient te kenaqur. Cilesimi i kontakteve te AKEP do te zbehte besimin reciprok mes pajtimtarit dhe ofruesit te sherbimit dhe terthorazi marredheniet e biznesit.

Mbi mbylljen e trajtimit te ankesave (pika 8, shkronja b, (i))

Ne menyre qe nje ankese te quhet e zgjidhur nuk mund te kushtezohet me informimin e rezultatit te hetimit nderkohe qe ne thelb ankesa eshte zgjidhur. Ne cdo rast qe ankimuesi mund te kerkoje informacion apo perditese rreth ankeses se tij stafet perkatese te sherbimit te klientit ofrojne te gjithe informacionin dhe shpjegimet e kerkuara.

Mbi rekordet per ankesat (pika 10, 11/a, 12 dhe 14 (b));

Rekordet per ankesat ruhen ne: CRM system kur raportohen ne contact center, alternative channels, shops etj, dhe ne protokoll kur ato vijne zyrisht me poshte. (ankesat me shkrim). Albtelecom gjykon te pamundur qe kerkesa ne kete rregullore qe te gjitha ankesat qe trajton AT (+14,000/muaj) te mbahet record me shkrim. Albtelecom kundershton kete pike pasi do te kerkonte burime te pajustificuara shtese ne staf, kohe dhe burime te tjera per te shkruar te gjitha ankesat ne nje regjister te caktuar. Mendojme se eshte me efektive dhe praktike ruajtja e tyre ne sistem.

Kerkojme heqjen e ketij parashikimi. Eshte tejet dinamik procesi i trajtimit mbi ankesat. Eshte praktikisht e pamundur te mbahen rekorde te tilla per cdo ankese. AT trajton nje numer te konsiderueshem ankesash te natyrave te ndryshme, dhe per realizimin e kesaj pike ka kosto operacionale te konsiderueshme dhe qe gjithsesi mbetet nje proces i veshtire.

Vecanerisht ne lidhje me detyrimin per mbajtjen e rekordeve edhe per letren derguar ankimuesit per zgjidhje te mosmarreveshjes, pervec se nuk mund te jete detyre e operatorit ti dergoje leter me shkrim ankimuesit per mundesine e zgjidhjes se ankeses ne AKEP, Albtelecom gjykon se rritet ne menyre ineficente puna, koston operacionale (stafi, letra, arkivimi) dhe nuk i sherben thelbit te ceshtjes per zgjidhjen e ankeses se pajtimtarit.

Gjithashtu, Albtelecom kerkon heqjen edhe te pikes 14, shkronja (b) pasi nga vrojtimi i deritanishem sa i takon praktikave mes AKEP dhe AT mbi trajtimin e mosmarreveshjeve, Albtelecom ne cdo kohe dhe rast te trajtimit te ankesave ka ofruar ne menyre transparente informacionet dhe te dhena te plota sipas kerkesave te AKEP. Pervoja e gjate dhe e konsoliduar e deritanishme ka rezultuar tejet efektive. Per me teper qe per realizimin e kesaj pike mund te nevojiten zhvillime te metejshme teknike te cilat kane koston e tyre dhe qe duheshin buxhetuar paraprakisht.

Mbi perfshirjen ne fature te informacionit mbi zgjidhjen e mosmarreveshjeve ne AKEP (pika 15);

Albtelecom kerkon heqjen e kesaj pike: Fatura ka nje template te percaktuar dhe eshte e miratuar nga Drejtoria e Tatimeve. Nuk eshte shume e thjeshte te nderhysh per te vendosur tekste apo informacion shtese per me teper me volumin e informacionit qe kerkohet nga kjo pike e rregullores, pasi cdo shtese apo ndryshim ne templat-in e fatures kerkon nje zhvillim te

posacem qe duhet testuar (duke marre per te mireqene qe vete ky informacion do te arrije te integrohet me informacionet e tjera qe permban fatura), pa permundur ketu edhe komplikimet e mundshme me faturimin te shkaktuara nga nderhyrjet ne templat-in e fatures. I gjithë ky proces i komplikuar eshte i panevojshem nderkohe qe ky informacion eshte i disponueshem ne shume forma dhe menyra te tjera.

Mbi Formularet e ankesave ne pikat e shitjes;

Albtelecom kerkon te hiqet kjo pike. Ne keto kohe te zhvillimeve teknologjike, Albtelecom nuk sheh si nje opsion qe sjell vlere te shtuar mbajtjen e formulareve ne dyqan per ankesat duke shtuar ne menyre ineficente punet operationale nderkohe qe Albtelecom ofron nje game te gjere te kanaleve te komunikimit per paraqitjen e ankesave, perfshire ketu edhe regjistrimin ne kohe reale te ankeses kur pajtimtari paraqitet prane pikave te shitjes.

KOMENTI I ONE

Kapitulli IV

ONE Telecommunications gjykon se zgjidhja e mosmarreveshjeve midis sipermarresve te komunikimeve elektronike dhe pajtimtareve me ane te AKEP si ndermjetes i paleve eshte pozitive, pasi shmanget nje proces gjyqesor i mundshem, dhe ne kete menyre kjo eviton shume kohe dhe kosto shtese ne lidhje me nje proces te tille. Nje gje e tille parashikohet dhe ne Direktiven 2002/22 te Sherbimit Universal amenduar me EC Directive 2009/136, ne nenin 34 pika 1:

“Member states shall ensure that transparent, non-discriminatory, simple and inexpensive out-of-court procedures are available for dealing with unresolved disputes between consumers and undertakings providing electronic communications networks and/or services and relating to the contractual conditions and/or performance of contracts concerning the supply of those networks and/or services.”

Drejtimi i paleve tek AKEP ne lidhje me mosmarreveshjet midis tyre thjeshton procedurat e zgjidhjes dhe standartizon menyren e trajtimit te ankesave te pajtimtareve tek sipermarresit perkates, duke evituar shume paqartesi dhe problematika te hasura gjate ketyre mosmarreveshjeve.

Ne lidhje me kapitullin per zgjidhjen e mosmarreveshjeve ne draft-dokumentin e paraqitur nga AKEP, ONE Telecommunications paraqet dhe njehere qendrimin e saj te theksuar dhe me pare, si me poshte vijon:

Neni 16 Pika 8 dhe 9

Ne lidhje me pikat 8 dhe 9 te ketij neni mbi letren per zgjidhje mosmarreveshjesh ne AKEP qe i dergohet ankimuesit nga ana e operatorit, ne menyre qe mos te krijohen shume letra dhe pergjigje te cilat mund te ngaterrojne konsumatorin, ONE Telecommunications sugjeron qe gjithë ky proces te kete vetem nje faze dhe si me poshte:

- Te perfshihet ne cdo pergjigje te ankeses se pajtimtarit informacioni per strukturen e zgjidhjes se ankesave te AKEP;
- Pergjigja qe i dergohet ankimuesit nuk duhet te jete detyruese per operatoret vetem nepermjet letres per zgjidhje mosmarreveshje ne AKEP, por te perfshije te gjitha kanalet/opsionet e tjera per ankesat sic jane: thirrjet telefonike, email, leter;
- AKEP mund te zgjedhe opsionin me te pershtatshem te saj.
- Operatori nuk mund te detyrohet qe te kerkoje kenaqesine e klientit me zgjidhje te ankeses per te konsideruar nje ankese te mbyllur. Nje ankese quhet e mbyllur per sa kohe ajo eshte e investiguar dhe e bazuar ne argumentet e sakta, pavaresisht nese palet jane te kenaqura.

- Nuk e gjejme te arsyeshme marrjen persiper te komunikimit te faktit qe abonenti mund te ankohet ne AKEP nese eshte i pakenaqur me zgjidhjen; Nisur nga numri i ankesave te mundshme, kjo do shkaktoje kosto operacionale te shtuar per operatoret dhe per AKEP
- Trajtimi i ankesave dhe formularet perkates jane te parashikuara si ne kontraten tip me pajtimtarin ashtu dhe ne Rregulloren e AKEP nr.31 per termat e pergjithshme te kontrates se pajtimit per lidhjen dhe aksesin ne rrjetin publik te komunikimeve elektronike. Ndaj, ne vijim te pozicionit te mbajtur ne lidhje me kete ceshtje ONE gjykon qe formulimi i kesaj pike per vendosjen e kontakteve te AKEP nga ana e operatoreve ne formularet perkates te ankesave eshte i papershtatshem, dhe si i tille theksojme serish dhe ne kete keshillim publik se nuk mund te vendoset si detyrim per operatoret pasi kjo nuk eshte kompetence e operatoreve

Gjithashtu, ONE Telecommunications sugjeron serish qe pikat 6, 7, 8 dhe 9 te ketij neni te konsolidohen dhe bashkohen ne nje nen te vetem pasi formulimi sipas ketij drafti krijon kosto operacionale shtese dhe burokraci te teperta, te cilat do te rendojne me shume kete proces per operatoret.

Neni 19 Fillimi i procedurës nga KZAM

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 19

Mbi percaktimin ne piken 1 te nenit ne lidhje me afatet per trajtimin te ankesave;

Ne kuptim dhe zbatim te percaktimeve ligjore dhe hierarkise se akteve, ne asnje rast nuk mundet qe nje rregullore te dale mbi percaktimet e Ligjit apo pavarsisht percaktimeve te Ligjit. AKEP duhet te trajtojte ankesat e pajtimtareve sipas afateve dhe procedurave te percaktuar ne Ligj dhe te detajuar me tej ne rregulloren perkatese te cilat ne cdo rast nuk mund te tejkalojne kufijte e percaktuar nga Ligji.

KOMENTI I ONE

Neni 19, Pika.5

“KZAM mund t’i kërkojë sipërmarrësit të dhëna të nevojshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke respektuar parimin e konfidencialitetit të të dhënave. Sipërmarrësi, me marrjen e njoftimit, duhet t’i paraqesë me shkrim KZAM-së shpjegimet dhe parashtrimet e tij, si dhe çdo të dhënë tjetër të kërkuar, brenda afatit të caktuar nga KZAM.

Ne kete nen nuk jane percaktuar se cfare te dhenash AKEP do ti kerkoje sipermarresit. Ndersa ne piken 5 te nenit 18 percaktohen se me cfare dokumentash do te shoqerohet ankesa e pajtimtarit, nje gje e tille ne lidhje se me cfare do t’i kerkohet kompanive nuk eshte percaktuar. Nje gje e tille le hapshire per kerkim te te dhenave qe jane sensitive dhe qe mbrohen me ligjin e mbrojtjes se te dhenave personale, apo kerkimin e te dhenave qe nuk ekzitojne.

Qendrimi i ONE Telecommunications eshte qe ne kete pike AKEP duhet te percaktoje ne menyre te qarte se cfare te dhenash do t’i kerkohen sipermarresve.

Pika 6:

“Mosparaqitja nga ana e sipërmarrësit e shpjegimeve, parashtrimeve dhe të dhënave të kërkuara, nuk e pengon ecurinë e procesit për shqyrtimin e kërkesës dhe dhënien e rekomandimit nga AKEP”

ONE Telecommunications e gjykon si jo të pranueshme formulimin e paragrafit 6 të nenit 19 të draft-rregullores, për arsye se AKEP i ka të gjitha instrumentat ligjore në marrjen e informacionit nga sipërmarrësit.

AKEP nuk mund të vazhdojë procesin dhe të japë rekomandime, nëse nuk ka degjuar të dy palët në konflikt. Kjo krijon situata me të cilat mund të abuzohet nga ana e abonenteve dhe pala e akuzuar nuk ka mundësi të japë shpjegimet e saj rreth ankesave të mundshme.

Si do të gjykojë komisioni i ngritur nga AKEP në lidhje me një ankese kur nuk ka të dhëna dhe çfare rekomandimesh do të japë?

Prandaj shoqëria jone në lidhje me këtë paragraf propozon formulimin si më poshtë:

*“Mosparaqitja nga ana e sipërmarrësit e shpjegimeve, parashtrimeve dhe të dhënave të kërkuara, **nuk e lejon ecurinë e procesit me tej për shqyrtimin e kërkesës dhe dhënien e rekomandimit nga ana e AKEP, deri në momentin e marrjes së informacionit nga kompanite**”.*

Në konkluzion të komenteve tona në lidhje me këtë kapitull në lidhje me këtë proces vlerësojme se procesi i trajtimit të ankesave është shumë i komplikuar dhe nëse nga ana e AKEP nuk do të merren në konsideratë komentet në miratimin e kesaj rregullore, kjo do të shkaktojë kosto të larta operacionale për operatorët.

Neni 21

Shqyrtimi dhe zgjidhja e mosmarrëveshjes

KOMENTI I KMK

Për pikën 4 të nenit 21, do të sugjerohet vendosja e një afati edhe për rastin e shtyrjes së dhënies së rekomandimit nga KZAM.

Kapitulli V: Transparenca dhe publikimi i informacionit

Neni 24

Lloji dhe përmbajtja e informacionit

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 24,

Mbi piken 12 per publikimin e procedurave te brendshme te trajtimit te ankesave;

Procedura e brendshme te kompanise nuk ben sens te jene te publikuara pasi gjithsesi ato nuk do te kuptoheshin nga publiku i cili nuk ka informacion se si operon nje kompani telekomunikacioni apo cfare do lloj kompanie qofte.

KOMENTI I ONE

Neni 24 , *Pika 1, Parag 1.2 Sherbimet e ofruara*”, Germa “g”:

Sic eshte permendur dhe ne komentet e meparshme ne keshillimin publik Mars-Prill 2018 per Rregulloren “Mbi Publikimin e informacionit per tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe perdorimit te shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, ne lidhje me germen ‘g’ pika 1.2 e nenit 24, shoqeria ONE vlereson qe ne formulimin e kesaj pike duhet te qartesohej me mire se cilat jane detyrimet per operatoret e telefonise celulare dhe cilat per operatoret e telefonise fikse. Sic e kemi theksuar dhe ne komentet e derguara ne keshillimin public Shtator 2019, ky qartesisim duhet bere ne te gjitha nenet e ketij kapitulli qe kane te bejne me trasparenca dhe publikimin e informacionit ne kete draft-dokument.

Pika 1, Parag 1.2 Sherbimet e ofruara”, Germa “k”

Per sa i perket paragrafit 1.2/k te pikes 1, ne komentet e derguara ne konsultimin publik mbi rregulloren per publikimin e informacionit mbi tarifat dhe kushtet e aksesit, shoqeria jone sugjeroi nje riformulim te saj per ofrimin e pajisjeve fundore te vecanta të telekomunikacioneve për konsumatorë me aftësi të kufizuara ose nevoja sociale të vecanta sipas mundesive teknike qe kane operatoret.

Aktualisht, shoqeria jone nuk ka mundesi t’i ofroje keto pajisje si dhe te ofrimin te informacionit per konsumatorin me aftesi te kufizuara si p.sh.: nuk eshte i mundur konvertimi ne formatin audio te permbajtjes se plote te faqjes eeb te internetit per t’i sherbyer njerezve te verber).

Duke gene se ne ke te draft-rregullore AKEP ka parashikuar gjithashtu nje kapitull te vecante per masat për të garantuar akses të barabartë në shërbimet e komunikimeve elektronike për përdoruesit me aftësi të kufizuara, gjykojme qe AKEP te marre gjithashtu ne konsiderate dhe mundesite teknike te operatoreve per ofrimin e ketyre pajisjeve apo te informacionit per kete kategori perdoruesish, dhe qe t’i ofrohet nje periudhe e pershtatshme kohore per implementimin e ketyre masave duke gene se ato do te perbejne kosto shtese per operatorin si ne terma operacionale ashtu dhe ne terma financiare.

Pika 2/j Tarifat për roaming hyrës dhe dalës të detajuar sipas shteteve dhe operatorëve

Edhe pse kjo pike nuk eshte objekt ndryshimi nga ana e AKEP, per te cilen AKEP eshte shprehur ne qendrimin e tij tek Vendimi nr.37 date 18.05.2018 Për “Miratimin e disa shtesave dhe ndryshimeve në rregulloren nr. 27 datë 21.9.2012 “mbi publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike””, po rishprehim serish qendrimin tone ne lidhje me kete pike (ne linje dhe me

komentet e konsultimit te meparshem public te Shtator 2019) ku vleresojme qe kjo pike ka nevojte per riformulim nga ana e AKEP pasi sic jemi shprehur dhe me pare ne nuk mund te ofrojme informacion mbi tarifimin per vizitoret ne rrjetin e ONE Telecommunications (nga rrjetet e huaja), por mund te ofrojme informacion vetem per perdoruesit e sherbimit roaming te ONE Telecommunications.

Prandaj, shoqeria jone propozon qe kjo pike te formulohet si me poshte:

“Tarifat për thirrjet hyrese (te terminuara tek pajtimtari) dhe thirrjet dalese (te origjinuara nga pajtimtari) kur pajtimtari eshte duke perdorur sherbimet e roamingut të detajuar sipas shteteve dhe operatorëve.”

Cdo operator celular percakton cmimet e pakices vetem per pajtimtarete e tij, si per thirrjet hyrese, dalese, sms dalese apo internet ne varesi nga tarifat e shumices qe aplikojne operatoret partnere.

Pika 12/g per kontaktet e AKEP

ONE Telecommunications e ka shprehur paqartesine e saj ne komentet e derguara ne te gjitha keshillimet e meparshme publike, perfshire dhe ate te periudhes Mars-Prill 2018 per Rregulloren mbi publikimin e informacionit mbi tarifat mbi propozimin e AKEP per kete pike.

Trajtimi i ankesave dhe formularet perkates jane te parashikuara si ne kontraten tip me pajtimtarin ashtu dhe ne Rregulloren e AKEP nr.31 per termat e pergjithshme te kontrates se pajtimtit per lidhjen dhe aksesin ne rrjetin publik te komunikimeve elektronike. Ndaj, ne vijim te pozicionit te mbajtur ne lidhje me kete ceshtje TA gjykon qe formulimi i kesaj pike per vendosjen e kontakteve te AKEP nga ana e operatoreve ne formularet perkates te ankesave eshte i papershtatshem, dhe si i tille theksojme serish dhe ne kete keshillim public se nuk mund te vendoset si detyrim per operatoret pasi kjo nuk eshte kompetence e operatoreve.

Neni 25

Forma e publikimit dhe dhënies së informacionit

KOMENTI I ONE

Neni 25 Pika 2:

Per sa i perket kesaj pike, te gjitha pikat e shitjes dhe te shperndarjes kane akses ne eeb per te gjitha informacionin e kerkuar. Ne kete formulim, ashtu sic dhe kemi theksuar me pare eshte i paqarte se cili eshte sugjerimi i AKEP per sa i perket mjetit te informacionit?

Neni 26

Detyrimi për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin e tarifave dhe informimin e AKEP

KOMENT I VODAFONE

Neni 26 pika 1

Lidhur me detyrimin për Njoftimin në AKEP mbi tarifat e shërbimeve, si dhe çdo ndryshim të tyre me arsyetimet mbështetëse, jo më vonë se 15 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve të tyre është një çështje e kundërshtuar disa herë nga Vodafone Albania edhe në këshillimet publike të mëparshme.

Së pari, ky parashikim është në kundërshtim me parashikimet e Ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” (“Ligji”), përkatësisht nenin 54 ku qartësisht përcaktohet se “operatorët kanë detyrim të paraqesin në AKEP tarifave të shërbimit dhe ndryshimet e tyre”, por pa përcaktuar detyrimin për njoftim paraprak. Pra, ky ndryshim për të njoftuar paraprakisht AKEP, për më tepër me një afat 15 ditor për t’i shqyrtuar, shkon përtej kërkesave ligjore dhe qëllimit të tij në lidhje me garantimin e transparencës ndaj konsumatorit. Rastet kur ligjvënësi ka për qëllim të përcaktojë detyrime për njoftim paraprak dhe të vendosë afate detyruese janë të përcaktuara shprehimisht në Ligj si p.sh. përcaktimi tek po i njëjti nen 54 i afatit 7 ditor për publikimin paraprak të këtyre tarifave.

Lutemi referojuni komenteve tona të sjella për draftin e dytë për këshillim publik.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me nenin 26

Mbi raportimin në AKEP 15 dite përpara lancimit të tarifave apo ndryshimit të tyre

Ne kuader të keshillimit publik për këtë draft rregullorë, Albtelecom gjen rastin të kundërshtojë edhe njëherë afatin e njoftimit të tarifave të reja apo ndryshimeve të atyre ekzistuese 15 dite para hyrjes në fuqi të tyre duke rikthyer edhe njëherë peracaktimin përpara ndryshimeve të vitit 2018, për njoftimin pranë AKEP të paketave dhe tarifave të pakten 3 dite përpara.

Albtelecom ka argumentuar gjerësisht kundërshtimin e këtij afati, në komentet e tij në keshillimin publik të Rregullores Nr.27 (letra e Albtelecom nr.3827, dt.20.04.2018) dhe në Ankimin Administrativ (lerta nr.6049, dt.18.06.2018) të cilat qendrojnë dhe në kontekst të keshillimit publik të kësaj rregulloreje.

Në aspektin ligjor, sikurse dhe është argumentuar në letrat e cituara më sipër, ne mendojmë se ky detyrim është jo racional, i pajustificuar, dhe jo proporcional në rrethanat kur tregu me pakicë është i de-rregulluar.

Për më tepër, afati i njoftimit 15 dite përpara, tashmë që dhe është provuar prej 2 vitesh, ka problematikat e veta objektive, të tilla si:

- Ul efektivitetin e konkurrencës në treg, dhe fleksibilitetin e operatoreve për shkak të pamundësisë për të replikuar në një kohë të shpejtë një ofertë apo fushatë në treg;
- Sforcon/nxiton stafet përkatës të përgatitjes së produkteve, që duhet të mendojnë vec idetë së produktit, hapave të dizajnit, etj, kohës së nevojshme për zhvillimin e tij nga teknika, edhe për afatin 15 ditor të njoftimit;
- Krijon vështirësi në zbatimin e afatit, kur gjatë testimit live të produktit kërkohen “ndryshime të detyruara”, ndërsa njoftimi paraprak në AKEP është kryer, duke rikryer dhe njëherë procesin e njoftimit të tyre, në mungesë edhe të opsionit të rishikimit/perditesimit të të dhënave të njoftuara nga operatori;
- Detyron operatorin të zgjedhin në mënyrë të shpejtë mes mjeteve dhe kostove të ndryshme të fushatave/ komunikimit, ndërkohe që kompanitë punojnë deri ditën e fundit për të marrë vendimin e duhur që minimizon shpenzimet e promovimit të një produkti (sa kohë që pjesë e formularit është dhe menyra e publikimit)

KOMENTI I ONE

Neni 26

Lidhur me disa pika të këtij neni, ONE Telecommunications ka shprehur shqetësimet dhe komentet e saj, të cilat dëshiron t’i risjellë serish në vëmendje të AKEP si më poshtë, duke qenë se këto shqetësime janë serish aktuale, ku dhe në këtë draft rregullorë ato nuk janë

reflektuar nga ana e AKEP, per te cilat eshte mjaft e rëndesishme per shoqerine tone te riperserim dhe te kerkojme per sa me poshte se:

- Rregulli per njoftimin jo me vone se 15 dite para hyrjes ne fuqi te tarifave apo ndryshimeve perben nje pengese per organizimin e aktiviteteve promocionale. Kjo e humbet elementin surprize te perdorur nga ana e marketingut per te terhequr vemendjen e konsumatorit dhe te ndikojte ne perceptimin e tij drejt markes. Ka shume raste kur ONE Telecommunications zhvillon promocione ne nje kohe te shkurter per te adresuar ceshtje specifike biznesi dhe gjithmone me shume oferta per perdoruesit. E njejta gje vlen dhe kur aktivitete te tilla mund te behen per nje kohe te kufizuar. Ne te tilla raste, njoftimi paraprak edhe para nje dite nuk do te kishte asnje vlere per asnje nga palet.
- Ne nenin 54, pika 1/c te Ligjit nr.9918 per Komunikimet Elektronike percaktohet vetem detyrimi per sipermarresit qe të paraqesin në AKEP tarifate e shërbimeve, si dhe çdo ndryshim të tyre dhe nuk percaktohet detyrimi paraprak i njoftimit perpara hyrjes ne fuqi te ketyre tarifave. Per kete arsye shoqeria ONE Telecommunications eshte shprehur se rregullorja nuk mund te percaktojte kriteret apo detyrime te tjera qe nuk jane te parashikuara ne ligj. Edhe ne kuadrin rregullator te BE-se, ne nenin 21/1² te Direktives 2002/22/EC per sherbimin universal dhe te drejtat e perdoruesve, amenduar me Direktiven 2009/136/EC, parashikohet vetem detyrimi per paraqitjen e informacionit perkates tek autortitetet rregullatore dhe nuk percaktohet nje afat kohor lidhur me njoftimin paraprak te tyre.
- Ne raste te ndryshimit te tarifave, apo promocione te produkteve tona sipas rregullores ne fuqi, njoftimi paraprak prej 15 ditesh e vonon biznesin per adresimin e ceshtjeve si dhe nuk na lejon qe te jemi fleksibel ne njoftimet tona.
- Metodologjia e njoftimit qe eshte perdorur deri perpara hyrjes ne fuqi te afatit prej 15 diteve per njoftimin paraprak gjykojme se ka qene 100% e sakte dhe e mjaftueshme per AKEP per te pasur nje kuader me te plote dhe te qarte mbi levizjet e operatoreve dhe per operatoret per te derguar tek AKEP te gjithe informacionin e nevojshem pa rrezikuar interesat e perdoruesve ne cdo aspekt.
- Nga ana tjeter deshirojme te risjellim perseri ne vemendjen e AKEP se kjo rregullore deri perpara hyrjes ne fuqi te versionit aktual sipas VKD nr.37, datë 18.05.2018, ne kete nen ne lidhje me dergimin e informacionit ne AKEP (**ku afati per njoftimin ka qene 3 dite pas berjes efektive te tarifave/ndryshimeve**) ishte bere pikerisht per te ruajtur konfidencialitetin e informacionit dhe per te mbrojtur ne kete menyre sekretin e biznesit. Ndaj vazhdojme te gjykojme se njoftimi tek AKEP 15 dite perpara berjes efektive te ofertave mund te gjeneroj gjithashtu probleme ne lidhje me konfidencialitetin e informacionit ne treg, duke rritur riskun per rrjedhje te informacionit qe perben sekret komercial, nderkohe qe nje hap i tille nuk ka pasur ndonje impakt ne konkurrencen mes operatoreve dhe dobi te prekshme per konsumatorin, edhe pse AKEP merr persiper ruajtjen e kofidencialitetit sipas nenit 16, pika 5 të Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë.

Article 21 “Transparency and publication of information”:

Member States shall ensure that national regulatory authorities are able to oblige undertakings providing public electronic communications networks and/or publicly available electronic communications services to publish transparent, comparable, adequate and up-to-date information on applicable prices and tariffs, on any charges due on termination of a contract and on standard terms and conditions in respect of access to, and use of services provided by them to end-users and consumers in accordance with Annex II. Such information shall be published in a clear, comprehensive and easily accessible form. National regulatory authorities may specify additional requirements regarding the form in which such information is to be published

KAPITULLI VI

KËRKESAT PËR SISTEMET E FATURIMIT (NENET 32-34)

KOMENTI I KMK

Dispozita e parashikuar në pikën 1 të nenit 32, të jepet në formën e detyrimit si duhet bërë tarifimi “duke paraqitur në mënyrë të saktë... etj”, duke shmangur përdorimin e formës mohuese.

KOMENTI I DIGICOM

Në këtë kapitull janë përfshirë dhe disa parametra për aftësitë matëse të sistemeve të faturimit të operatorëve për thirrjet dhe përdorimin e aksesit në Internet (marre nga OFCOM) si dhe nxjerrja nga AKEP e akteve të tjera nenligjore për këto qëllime.

Neni 31 Sistemet e Matjes dhe Faturimit

1. Përveç sa parashikohet në nenin mësipër, AKEP nëpërmjet nxjerrjes së një akti nenligjor ka të drejtë të nxjerrë rregulla të hollësishme për të përcaktuar procesin, standardet dhe kërkesat e tjera që sipërmarrësit duhet të plotësojnë për të qënë në përputhje me standardet e përcaktuara dhe për t'u pajisur me Miratim të Sistemeve të tyre të Matjes dhe Faturimit.
2. Sistemet e matjes dhe faturimit të sipërmarrësve të rrjeteve publike (TMBS) për shërbimet me pakicë të ofruara përdoruesve fundorë duhet të plotësojnë parametrat e mëposhtme në lidhje me aftësitë matëse të tyre.
3. Problem janë ende ankesat dhe/ose perceptimi i konsumatoreve për përdorim/harxhim shumë të shpejtë të MB/GB në rrjetet celulare. Aktet e tjera të AKEP mund të përfshijnë përvorjen e OFCOM për certifikim të TMBS dhe/ose lidhje me Rregulloren nr.37/2015 të AKEP: “Mbi masat teknike dhe organizative për të garantuar sigurinë dhe integritetin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike”.

KOMENTI I ALBTELECOM

Në lidhje me kapitullin VI

Albtelecom kërkon variablat e paraqitur në “Tabela 1: Aftësitë Matëse për Evente të Përdorimit” të jepet një shpjegim i saktë se çfarë përcaktojnë dhe se si maten. Në tabelën janë paraqitur vetëm emrat e variablave dhe vlerat e lejuara dhe në dokument nuk përmendet asgjekundi se çfarë ato përfaqësojnë, psh çfarë është numri I eventeve dhe si duhet të matet. Pavarësisht hamendimit se çfarë përfaqësojnë, mendojmë se duhet të jete e qarte për të gjithë operatorët se çfarë përfaqësojnë këto variabla.

KOMENTI I ONE

Neni 33 *Pika 1 dhe 2*

Referuar pikave 1 dhe 2 të këtij neni për detyrimin e operatorëve për të ofruar për çdo pajtimtar sipas kërkesës dhe pa pagesë akses në informacione të faturimit, duke qënë se dhe në këtë draft-

rregullore nuk janë reflektuar disa nga komentet tona për këto çështje, e shohim të arsyeshme të risjellim edhe njëherë në këto keshillim publik disa aspekte si më poshtë.

a. Pajtimtaret me parapagese

Pajtimtaret me parapagese aktualisht mund të kontrollojnë sesa kanë shpenzuar me anë të mjeteve të ndryshme të ofruara nga operatorët celularë dhe shoqëria jone gjykon se nuk është i nevojshëm një detyrim rregullator i percaktuar nga AKEP që abonentët prepaid të mund të kenë akses në informacionin e faturimit.

Detyrimi për të dorëzuar faturën e detajuar tek adresa e pajtimtarit (që behet në format leter) përben kosto shtesë dhe të pajustificuar pasi elementi kyc i modelit prepaid është pikerisht mungesa e kostove të faturimit dhe detyrimi për dorëzimin e fatures së detajuar pa pagese në adresën e abonentit në format leter do të demtojë pjesën prepaid të tregut pasi minohet modeli mbi të cilin funksionon shërbimi prepaid.

Jemi të mendimit se në këto rast operatorët duhet të aplikojnë një tarifë duke e konsideruar ofrimin e fatures së detajuar për abonentët prepaid si një shërbim shtesë dhe kjo duhet reflektuar në këto nën duke specifikuar kategorinë për abonentët prepaid për të cilët operatorët mund të aplikojnë tarifa shtesë për këto lloj shërbimi.

Koha për të cilën do të ofrohet fatura e detajuar për abonentët prepaid është 3 muajt e fundit nga data e kërkesës. Kjo kërkesë do të mundësohet vetëm abonenteve të cilat janë në status aktiv në rrjetin e operatorit.

b. Pajtimtaret me kontratë

Aktualisht ONE ofron akses në informacionin e faturimit me anë të:

- E-Bill (pjesa analitike e thirrjeve, sms, internet, shërbime shtesë, përmbledhese, shuma)
- APP dhe Online Platform (Përmbledhese, njesite e mbetura dhe të konsumuara, shumat totale)
- SMS (Shumat totale)

Për pajtimtaret me kontratë, ONE gjykon se dorëzimi i fatures së detajuar në format leter në adresën e abonentit t'i lihet operatorit si mundësi e lirë zgjedhjeje duke marrë konsensusin e abonentit nëse do të jete pa pagese ose me pagese, duke shërbyer në këto mënyre dhe si një mjet konkurrence midis operatorëve.

Nëse ky informacion do të jepet në mënyrë elektronike (e-bill, online, etj), informacioni në këto lloj formati për abonentët postpaid mund të ofrohet pa pagese.

Mendojmë që aspektet e përmendura më sipër duhet të merren parasysh nga ana e AKEP në formulimin e pikave të këtij neni lidhur me faturimin e detajuar sipas kategorisë së abonentit.

Pika 3

Në lidhje me formulimin e pikës 3 të këtij neni jemi dakort që në faturën e detajuar thirrjet drejt numrave pa pagesë si numrat emergjencës, etj duhet të mos jënë të përfshira për shkak të natyrës sensitive që kanë thirrjet drejt disa prej numrave pa pagese.

KAPITULLI VII
MASA PËR TË GARANTUAR AKSES TË BARABARTË NË SHËRBIMET E
KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PËR PËRDORUESIT ME AFTËSI TË
KUFIZUAR

Neni 45

Regjistri i përdoruesve me aftësi të kufizuara

Pyetje këshillimi:

Në këtë kapitull AKEP ka përfshirë masat e propozuara për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar sipas nenit 102/1 të Ligjit 9918/2008. Këto detyrimet vendosen për herë të parë dhe përfshijnë kërkesa për sipërmarrësit për krijimin e politikave dhe procedurave të veçanta për trajtimin e personave me aftësi të kufizuar, kontratat në format Braille, ridezinjim të faqeve të internetit të operatoreve, si dhe ofrim të shërbimit Text Relay, i cili përbën një risi për tregun në Shqipëri (përkufizimi i këtij shërbimi është dhënë në nenin 3 të kësaj rregulloreje). Në anën operacionale ofrimi i shërbimit text relay mund të kërkojë më shumë kohë për implementim nga operatorët si dhe gjetjen e mënyrave optimale për ofrimin e tij, në mënyrë që të mos përbëjë një barrë të rëndë të pajustificuar për operatorët (p.sh. në UK shërbimi mund të përdoret nga të gjitha rrjetet e telefonike publike, por asistentë telefonikë ka vetëm një operator (BT), dhe të gjitha thirrjet rrugëzohen nëpërmjet call center/asistentëve të këtij operatori). Në këtë aspekt, AKEP mirëpret sugjerime dhe për mënyrën/skemën e funksionimit të këtij shërbimi të ri të propozuar për personat me aftësi të kufizuar.

9. Cili është opinionin tuaj në lidhje me masat e propozuara për garantimin e aksesit të barabartë për personat me aftësi të kufizuar?

10. Cili është mendimi tuaj në lidhje me shërbimin text relay dhe afatin e arsyeshëm për fillimin e ofrimit të tij nga operatorët?

KOMENTE TË SHOQATAVE TË MBROJTJES SË TË DREJTAVE TË PERSONAVE ME AFTËSI ËT KUFIZUARA

Në kuadër të këshillimit publik të draft rregullores, dhe specifikisht të Kapitullit VII, AKEP bashkëpunoi me Minsitrinë e Shëndetësisë dhe Mbrojtjes Sociale për identifikimin dhe koordinimin e takimeve me shoqata të mbrojtjes së drejtave të personave me aftësi të kufizuar. Në vijim të komunikimeve me 15 shoqata, AKEP mundi të realizojë 3 takime të vecanta me përfaqësues të "Instituti i nxënësve që nuk shikojnë, Ramazan Kabashi" "Instituti i nxënësve që nuk dëgjonë", dhe "Albania National Association of the Deaf - (ANAD)" Më poshtë janë komentet dhe sugjerimet e këtyre shoqateve për masat e propozuara nga AKEP në kapitullin VII të draft-rregullores së nxjerrë në këshillim publik.

"Instituti i nxënësve që nuk shikojnë, Ramazan Kabashi"

Në takimin e zhvilluar në AKEP më datë 3.11.2020, përfaqsesit e këtij institucioni publik, Znj. Desdemona Orieti dhe Z. Taulant Sheme, informuan në lidhje me aktivitetin e institutit dhe numrin e nxënësve të shkollës (65 nxënës). Përfaqsesit e këtij instituti publik sugjeruan që kontratat për personat që nuk shikojnë të bëhen në formatin "braille" ose të regjistrohen me zë. Meqenëse printimi i kontratave dhe faturave në formatin "braille" është i kushtueshëm, pasi kërkon letër dhe printera specifike si dhe në gjuhën shqipe nuk është kodi i shkurtuar (shorthand), u diskutua që për ata operatorë që nuk mund të mundësojnë kontratat dhe faturat në formatin "braille" të bëhet regjistrimi me zë i tyre. Përfaqsesit sugjeruan gjithashtu që në pikat e shitjeve të operatorëve të mundësohet dëgjimi i pjesës së kushteve të vecanta të kontratës së personave që nuk shikojnë ose kanë vështirësi shikimi. Gjithashtu në takim u diskutua për faqet elektronike të operatorëve, të cilat duhen paraqitur me një shkrim të zmadhuar për personat me vështirësi në shikim.

Në takim u diskutua dhe për nevojën e mundësimin të zmadhimit të shkrimit në faqen e internetit të AKEP si dhe mundësimin në këtë faqe të dëgjimit me zë/audio të kapitullit VII të versionit final të Rregullores.

Për nenet e tjera të kapitullit VII të Rregullores, përfaqsesit e institutit shprehën dakordësinë e tyre.

"Instituti i nxënësve që nuk dëgjojnë"

Në takimin e zhvilluar në AKEP më datë 6.11.2020, Znj. Azbie Rama - Drejtoresha e Institutit, informoi në lidhje me numrin e nxënësve të shkollës (75 nxënës) si dhe bashkëpunimin që ka pasur para 4 viteve me Vodafone Albania për suport në infrastrukture dhe me pas dhe me AMC (sot One Telecommunications). Ne vijim të këtij bashkëpunimi të gjithë nxënësit u pajisën me tableta nga Minsitria e Arsimit dhe Vodafone Albania.

Një problematikë e personave që nuk dëgjojnë është se në shumicën e rasteve këta persona kanë probleme dhe me të folur.

Në lidhje me dokumentacionin për të vërtetuar llojin e aftësinë e kufizuar (neni 45, pika 2), u informua se dokumneti kryesor për këtë qëllim është raporti mjekësor.

Mënyra kryesore e komunikimit për personat që nuk dëgjojnë është gjuha e shenjave shqipe, e cila është zyrtarizuar në vitin 2014. Në Shqipëri janë 4 interpretë të licensuar, pas një trajnimit/kursi 2 vjeçar. Aktualisht në Shqipëri nuk ka kapacitete për të trajnim për gjuhën e shenjave.

"Albania National Association of the Deaf - (ANAD)"

Në takimin e zhvilluar në AKEP më datë 11.11.2020, Z. Florjan Rojba – Drejtor i ANAD, bëri një përshkrim të përgjithshëm të situatës të personave që nuk dëgjojnë. Sipas INSTAT, në vitin 2011, janë regjistruar 39.000 mijë persona që nuk dëgjojnë apo me dëgjim të pjesshëm, përfshirë dhe të moshuarit. Ai u shpreh se aksesin në informacion për personat që nuk dëgjojnë realizohet vetëm nëpërmjet gjuhës së shenjave shqipe, pasi 98% e personave që nuk dëgjojnë janë analfabetë funksionalë (kjo nuk vlen për personat me dëgjim të pjesshëm). Në këtë mënyrë propozimi i AKEP për Text relay Servies (TRS) në nenin 41 të draft-rregullores nuk do të ishte shumë i dobishëm për këtë kategori të personave me aftësi ndryshe. Personat që nuk dëgjojnë

përdorin më se shumti video call dhe për të komunikuar me të tjeret duhet një interpretër për gjuhën e shenjave, dhe në Shqipëri ka vetëm 4 interpretër.

Për sa më lart, si dhe në vijim të përvojës në vende të tjera si Gjermani, Z. Rojba sugjeroni:

1. Realizimin e një aplikacioni për telefoninë celulare për përdorim në raste emergjencash nga njerëzit që nuk dëgjojnë.
2. Aksesimin e faqeve zyrtare të operatoreve telefonike në lidhje me:
 - shërbimin ndaj klientit
 - shërbimet e ofruara
 - ankesa/kërkesa
3. Video relay interpreters, është një nga shërbimet më të përdorshme për komunikimin e personave që nuk dëgjojnë nëpërmjet interpretëve të gjuhës së shenjave. Për më shumë informacion sugjerohet linku: <https://infoguides.rit.edu/c.php?g=441626&p=3013020>

KOMENTI I VODAFONE

(Pyetje 2,9,10)

Vodafone vlerëson maksimalisht iniciativën e AKEP për të garantuar aksesin e barabartë për personat me aftësi të kufizuara. Vodafone i kushton rëndësi të vecantë gjithëpërfshirjes dhe aksesit në shërbim për të gjithë komunitetin përfshirë këtu grupet e marginalizuara apo ata me aftësi ndryshe. Dëshirojmë të theksojmë këtu se falë projekteve të shumta që kemi ndërmarrë në vite së bashku me Fondacionin Vodafone Albania, jemi në kontakt me komunitetin e personave me aftësi ndryshe, përfshirë këtu edhe me komunitetin e personave të verbër. Me komunitetin e njerëzve të verbër, Fondacioni Vodafone Albania ka mbështetur realizimin e sistemit audio të gjuhës Breil (gjuha e të verbërve). Ky sistem si aplikacion është vënë në dispozicion të këtij komuniteti dhe i mundëson konvertimin audio të shkrimit, duke i dhënë mundësinë të përdorin edhe telefonin celular. Si kompani shëmbull i përgjegjshmërisë sociale, Vodafone siguron që do ndjekë çdo problematikë që mund të ketë ky komunitet apo klient Vodafone.

Megjithatë implementimi në praktike i disa prej detyrimeve të përmendura në Kapitullin VII kërkon kohën e duhur dhe investim.

- Detyrimi i parashikuar në nenin 45 “Regjistri i Përdoruesëve me aftësi të kufizuara”, lidhur me mbajtjen e regjistrat ku identifikon personat me aftësi të kufizuara si dhe detyrimi për të kërkuar dokumente shtesë vërtetuese rrit ndjeshëm punën e përfaqësuesëve të shitjes në dyqane. Verifikimi i deklaratës për paaftësi nga këta individë duhet bërë vetëm kundrejt paraqitjes së dokumentit përkatës të lëshuar nga autoritetet shtetërore.
- Gjithashtu nuk gjejmë asnjë precedent ku Autoriteti Rregullator (ARCEP, OFCOM, FCC etj) vendos barrën për të pasur një regjistrat për përdoruesit me aftësi të kufizuara mbi operatorët. Për këtë arsye mendojmë se qëllimit të ofrimit të shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara mund t’i shërbejë edhe mbajtja e thjeshtë e rekordeve për këta individë në një qelizë shtesë në sistemin CRM të operatorëve. Kjo do të bëjë të mundur identifikimin e tyre.
- Lidhur me nenin 40 “Aksesi në shërbimet e emergjencës nëpërmjet SMS”, dëshirojmë të risjellim në vëmendje se për të bërë të mundur këtë shërbim është e nevojshme

të implementohen kapacitete qoftë nga ana e operatorëve qoftë nga PSA-s (qëndrat e emergjencave), dhe të kryhen testimet e nevojshme. Sa i perket afatit për implementimin e këtij shërbimi do të mund të bëjmë një vlerësim mbi kohën e nevojshme vetëm pas nisjes së negociatave me qëndrat e emergjencës.

- Një risi për përdoruesit me aftësi të kufizuar nga AKEP propozohet të jetë fillimi zbatimit të detyrimeve dhe ofrimit nga operatorët i shërbimit *Text Relay* (shërbim i konvertimit të tekstit), që lejon personat që kanë vështirësi në dëgjim dhe/ose në të folur për të kryer/marrë thirrje telefonike drejt/nga përdoruesit e tjerë nëpërmjet konvertimit të komunikimeve nga tekst në thirrje zanore dhe anasjelltas me asistencën e një pale ndërmjetëse (call assistant) që bën konvertimet e nevojshme.

Shërbimi Text Relay është një shërbim i rëndësishëm, i cili kërkon kohë dhe investim për t'u zbatuar. Modeli i zgjedhur për zbatim, përmes një shërbimi të certifikuar nga AKEP, vlerësohet nga ana jonë se do të kërkojë përreth 2.5 vite për t'u zbatuar. Megjithatë modeli i propozuar nga AKEP është marrë nga modeli i implementuar prej OFCOM i MB-së, ne do të bashkëpunojmë me Vodafone UK për të kuptuar më shumë detaje, për regjistrin, për aksesin në shërbim dhe për rastet kur ky shërbim mund të përdoret. Nevojitet një periudhë vlerësimi 3-4 muaj nga ana jonë për të patur një projekt më specifik dhe një hartë të kostove së bashku me një plan kohor më të detajuar.

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me Kapitullin VII

Neni 102/1 i Ligjit percakton se: "Ne menyre qe te miratoje dhe implementoje masat e vecanta per perdoruesit fundore me aftesi te kufizuara, AKEP-i inkurajon disponueshmerine e pajisjeve fundore, te cilat ofrojne sherbimet dhe funksionet e nevojshme per keta perdorues.". Ne gjykimin tone disponueshmeria e pajisjeve fundore eshte shume e vogel dhe paraprakisht duhet gjetur menyre apo mekanzima per te nxitur disponueshmerine e pajisjeve fundore nga AKEP dhe me tej pastaj te miratohen dhe te implementohen masat e vencanta per perdoruesit fundore me aftesi te kufizuara.

Sipas ETSI – Telecommunication Relay Services, shërbimi Mobile Voice/Data kryhet nëpërmjet SIP protocol drejt një SIP serveri në Internet dhe shërbimi SMS nëpërmjet Text Gateway. Duke u nisur nga praktikat e operatorëve të tjerë të cilët e kanë standartizuar si shërbim, në Europë dhe vendet e Amerikës Veriore, këto shërbime janë të financuara dhe nga Qeveria apo Ministria e Shëndetsisë. Jo të gjithë operatorët në këto vende, i kanë të implementuar të gjitha shërbimet Relay. Gjithashtu zgjidhja teknike kërkon staf të specializuar dhe të certifikuar, i cili do të jetë përgjegjës për të mbartur thirrjen nga Voice në Text dhe anasjelltas. Ngritja dhe mirëmbajtja e regjistrit të informacionit të njerezve me aftësi të kufizuar të unifikuar, është çështje gjithëpërfshirëse mes operatorëve dhe Ministrisë së Shëndetsisë. Ne nuk kemi alokuar shpenzim financiar në buxhetin e 2021, por planifikojmë ta bëjmë këtë gjë për vitin 2022.

Për klientet ekzistues, do të duhet një kohë e caktuar për përditesimin e të dhënave të pajtimtareve për identifikimin e atyre që janë të klasifikuar si persona me aftësi të kufizuar

Albtelecom propozon që perkufizimi "person me aftesi te kufizuar" te jete ne perputhje me percaktimet e ligjit Nr.57/2019 per "Asistencen Sociale ne RSH", dhe te hiqen rrethana si moshë, të mesuarit, niveli i ulët i edukimit ose ndryshime në rrethana sic është humbja e jetes.

Te gjitha keto nuk kane te bejne me persona me aftesi te kufizuar te njohur dhe te kategorizuar nga Ligji. Perkufizimi si person i ceneshem eshte relativ, diskriminues dhe perben arsyen per abuzim nga ana e pajtimtarit apo edhe nga ana e stafeve qe mund te trajtojne raste te tilla. Faktore te tille subjektive si mosha, paafesia fizike, ose te mesuarit, semundje fizike ose mendore, nivel i ulet i edukimit, veshitresi ne komunikim ose ndryshime ne rrethana siç eshte humbja e jetes nuk mund te disiplinohen as edhe ne procedura te brendshme. Pra situata te tilla do te ishin shume vulberabel, pasi do te ishin subjekt i vetdeklarimit te pajtimtarit ose gjykimit te perfaqesuesve te shitjes ose agjenteve te sherbimit ndaj klientit qe jane ne kontakt me klientet. Nderkohe, AT nuk mund te jete paragjykes ndaj situatave te klienteve dhe as nuk diskriminon mes tyre ne menyren e qasjes. Sigurisht, kur kemi raste te individeve me probleme te caktuara apo mosha te medha, sherbimi ndaj klientit tregon gjithmone me shume mirekuptim ne trajtim te rastit ashtu sic ndodh ne pergjithesi ne cdo kompani sherbimi. Por kjo nuk mund te perkthehet ne sanksionim ne rregullore dhe ne procedura te kompanise, aq me teper qe do te krijonin edhe brenda kompanise arsye per abuzime me raste normale te justifikuara me keto referenca te AKEP.

AT gjykon shume te parakohshme masat e propozuara ne kete draft rregullore lidhur me personat me aftesi te kufizuara. Implementimi i gjithe kapitullit VII kerkon nje sere investimesh te cilat AT e ka te pamundur te kryeje ne situaten qe :

- efektet negative financiare per shkak te situates se pandemise,
- buxheti per investime gjate vitit 2021 eshte finalizuar dhe cdo lloj buxhetimi i ri mund te konsiderohet per tu perfshire ne buxhetin e vitit 2022 gjate procesit te pergatitjes se buxhetit vitin e ardhshem
- nevoja per investime ne rrjete dhe infrastrukture per permiresimin e sherbimit dhe cilesise se tij
- konkurrenca e pandershme ne treg, qofte ne kushtet e informalitetit qofte ne prezencen e veprimeve anti konkurruese nga ana e operatoreve dominante

KOMENTI I ONE

Pyetje nr.9.

Ne lidhje me masat e propozuara per garantimin e aksesit te barabarte per personat me aftesi te kufizuar, eshte e rendesishme per t'u theksuar qe ne realizimin dhe implementimin e politikave, procedurave te vecanta si dhe masave qe propozohen ne kete draft-rregullore (perkatesisht nenet 35, 36 dhe neneve 37-45) do te shoqerohen gjithashtu me kosto shtese financiare per te gjitha operatoret.

Sidoqoftë, duke marrë parasysh që përdoruesit me aftësi të kufizuara përfaqësojnë një pjesë shumë të vogël të totalit të përdoruesve, kërkesat për implementimin e këtyre masave do të conte gjithashtu ne nje reduktim te ekonomisë e shkallës në lidhje me shërbimin e kësaj kategorie klientësh duke rritur kështu kostot totale.

Përdoruesit me aftesi te kufizuara nuk perbejne një kategori homogjene dhe problemet qe ata hasin mund të jenë shumë të ndryshme. Duke marre parasysh nivelet apo tipologjite e ndryshme të aftësisë së kufizuar, ne perdorimin e sherbimeve te komunikimeve elektronike nga kjo kategori perdoruesish mund te krijohen probleme të ndryshme per te cilat qasje per problematikat e tyre jane te ndryshme.

P.sh.: Njerëzit me probleme te degjimit nuk mund të përdorin shërbime zanore dhe për këtë arsye ata kane nevojë të komunikojnë përmes tekstit (email, SMS, etj) apo të përdorin pajisje që transformojnë zërin në tekst dhe anasjelltas, apo njerezit me probleme te shikimit te cilet nuk mund te perdorin sherbime te internetit apo te komunikim me ane te tekstit (e-mail ose SMS) dhe mund te komunikojne vetem nepermjet sherbimeve te bazuara ne thirrjet me ze dhe

per kete jane te nevojshme pajisje te trasformimi te tekstit apo imazhe vizuale ne thirrje zanore, etj.

Pare ne kete kendveshtrim, keto aspekte dhe problematika te ndryshme sjellin dhe kosto shtese per operatoret dhe cdo mase apo detyrim rregullator qe po parashikohet te implementohet per kete kategori perdoruesish duhet të përcaktohet me kujdes dhe të vlerësohet në një analizë të koston dhe përfitimit për të shmangur humbje apo harxhime te burimeve si financiare ashtu dhe njerezore dhe te mos krijoje nje barre te rende dhe te pajustificuar per operatoret, duke qene se keto masa per t'u realizuar kerkojne burime shtese si ne terma financiare ashtu dhe ne terma te nje stafi te dedikuar qe do te duhet te ket cdo operator per te zbatuar keto masa per perdoruesit me aftesi te kufizuara.

Pyetje nr.10

Sherbimi text relay propozohet per here te pare per implementim dhe perben nje risi per te gjithë operatoret e komunikimeve elektronike. Implementimi dhe aplikimi i tij do te sjelle kosto shtese si ne terma te kostove financiare ashtu dhe kohore, duke qene se eshte nje sherbim i ri relativisht i shtrenjte dhe qe kerkon perdorim te pajisjeve te vecanta (pajisje text-phone) si dhe nje periudhe kohore te gjate per t'u zbatuar dhe ofruar. Ne ofrimin e ketij sherbimi nga ana operacionale duhet pasur ne konsiderate fakti qe i ofrohet nje numri teper te vogel qe bejne pjese ne kategorine e perdoruesve me aftesi te kufizuara qe do te perdorin keto pajisje.

Ne vleresojme se ofrimi i ketij sherbimi kerkon nje kohe mjaft te gjate per t'u implementuar nga ana e operatoreve dhe do te kerkoje kosto shtese. Per me teper duhet pasur parasysh dhe dinamiken e shpejte ne tregun e telefonise. Ne disa vende si psh ne Britanine e Madhe, keto masa (psh. ofrimi i sherbimit tekst relay) kane pasur nje efikasitet te kufizuar pasi perdoruesit kanë kaluar në sherbime te tjera komunikimi, si SMS, email, etj, si mjet kryesor komunikimi, duke zvogeluar numrin e perdoruesve qe perdorin kete sherbim. Ndaj, per kete qellim gjykojme qe ky sherbim te ofrohet si pjese e detyrimeve te Sherbimit Universal nga vetem nje operator, pasi kjo do te conte ne nje perdorim me eficient te burimeve per shkak te ekonomive te shkalles qe do te krijohen krahasuar me qasjen nese ky sherbim do te ofrohej nga te gjithë operatoret ne treg, duke qene se eshte nje sherbim i cili do te implementohet per here te pare ne vendin tone dhe do te ofrohet ne nje numer te kufizuar perdoruesisht, duke kerkuar kohe dhe kosto financiare.

Në këtë aspekt per sa permendur ne paragrafin me siper, nga disa praktika qe ndiqen ne kete kontekst ne disa vende te BE-se (Greqi, Republika Ceke³, etj), ky sherbim ofrohet nga nje operator i vetem nen skemen e percaktimit te Ofruesit te Sherbimit Universal dhe nuk ka ndonjë detyrim rregullator që mandaton në mënyrë të qartë ofrimin e sherbimit te text relay per te gjithë operatoret. Ne keto vende perdoruesit nuk paguajne ndonje tarife te dedikuar per kete lloj sherbimi.

Referuar afatit per fillimin e ofrimit te ketij sherbimi, duke konsideruar kostot, menytrat se si do te ofrohet ky sherbim si dhe kohen e gjate qe do te duhet per implementimin e tij, vleresojme dhe qe afati per fillimin e ofrimit te ketij sherbimi te jete per nje periudhe te pakten nje-vjecare qe nga date hyrjes ne fuqi te kesaj Rregjullore, ne menyre qe te krijohen kushtet e nevojshme si teknike ashtu dhe komerciale per realizimin e tij.

³ EC Study on assessing and promoting e-accessibility – Final Report

KAPITULLI VIII DISPOZITA TË FUNDIT DHE KALIMTARE (NENET 46-48)

Neni 46 Afatet për zbatimin e detyrimeve

Neni 48 Hyrja në Fuqi

Pyetje këshillimi:

Miratimi i rregullores finale pas këshillimit publik do të sjellë një sërë ndryshimesh në marrëdhëniet operatorpajtimtar, dhe rregullorja parashikon implementim të përshkallëzuar të detyrimeve të saj dhe nxjerrjen e akteve të tjera plotësuese nga AKEP për zbatimin detyrimeve specifike si net neutrality, sistemet e matjes etj. Një sërë detyrimesh në këtë draft-rregullore janë sipas kodit të ri të komunikimeve elektronike të BE të miratuan në dhjetor 2018, por që do hyjnë në fuqi në vendet e BE-së në dhjetor 2020. Duke marrë në konsideratë kohën e nevojshme për operatorët për implementimin e ndryshimeve që imponojnë ndryshime në një sërë procesesh dhe operacionesh për operatorët), AKEP ka përcaktuar afate të veçanta për disa detyrime/kapituj specifikë. Këto afate janë propozuar duke marrë në konsideratë dhe kufizimet në prezencë fizike të stafit të operatorëve për shkak të pandemisë Covid-19 dhe pasigurisë së krijuar për kohëzgjatjen e këtyre kufizimeve.

11. Cili është opinioni juaj në lidhje me afatet e propozuara nga AKEP për hyrjen në fuqi dhe fillimin e zbatimit të kësaj rregulloreje dhe detyrimeve specifike të saj? Ju lutemi sugjerimet tuaja të argumentuara.

KOMENTI I VODAFONE

Pyetje 11.

Dokumenti final që kërkohet të miratohet ka pësuar ndryshime thelbësore nga dokumenti i publikuar fillimisht për këshillim publik nga ana e AKEP, mbi të cilin palët e interesuara kanë dhënë opinion. Një pjesë e rëndësishme e ndryshimeve janë parashikime të reja, të cilat ngarkojnë këta të fundit me detyrime shtesë të cilat sic kemi parashtruar edhe në komentet përkatëse (përmendim këtu regjistrin “Do not call me”) ka ende shumë çështje që mbeten të paqarta lidhur me mënyrën se si do të funksionojë në praktikë, nuk ka asnjë analizë kostosh, kapacitetesh dhe evidentim të përgjegjesive gjatë implementimit të tyre nga operatorët.

Gjithashtu kjo rregullore imponon ndryshime të cilat konsistojnë në përfshirjen e termave, koncepteve si dhe në dispozita krejtësisht të reja, për të cilat do të duhet që e gjithë organizata të koordinohet për të përpiluar modelet e reja të kontratave. Duke marrë në konsideratë edhe faktin që për shkak të pandemisë Covid 19 pjesa më e madhe e organizatës vazhdon punën në distancë, gjykojmë se koha e lënë në dispozicion nuk është e mjaftueshme për të përmbushur

detyrimet e reja rregullatore. Do të propozonim një afat prej **4 muajsh** si periudhë tranzitore pas hyrjes në fuqi të rregullores së re për përshtatjen e Kontratave të reja dhe detyrimeve të tjera të cilat kërkojnë ndërhyrje në sisteme (përpos atyre për të cilat kemi shprehur nevojën për një kohë specifike në komentet më lartë), koordinim të brendshëm, negociata me vendorët dhe një analizë të pasojave që mund t'i sjellin biznesit.

Në gjykimin tonë, kjo rregullore na sjell përpara një realiteti të ri të të bërit biznes pasi do të impaktojë: marrëdhënien operator-klient, kërkon ndërhyrje në sistemet e brendshme etj., kështu do të vlerësonim nëse do të konsideronit lënien e nje afati më të gjatë (4 muaj) sa i përket implementimit të ndryshimeve të propozuara.

KOMENTI I DIGICOM

DIGICOM është i mendimit se :

miratimi i Rregullores së mbrojtjes së konsumatoreve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe futja në fuqi të detyrimeve të propozuar në 1 Mars 2021 është realist dhe plotësisht i mundshëm .

Duhet të vëmë në vëmendje se operatorët kryesorë të fushës presim prej 1 viti miratimin e rregullave të qarta dhe detyruese për të gjithë operatorët që veprojnë në këtë treg në zbatimin e treguesve të cilesisë, shpejtesisë reale të internetit që i ofrojnë klienteve të tyre , transparencën dhe mirëadministrimin e marrëdhënieve me përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike .

Por, siç kemi theksuar më lart, në të njëjtën kohë me futjen në fuqi të rregullores së re, është shumë e rëndësishme që të miratohen nga AKEP procedurat e qarta të monitorimit të tregut në mënyrë që të eliminojmë abuzimet dhe demtimin e konsumatoreve dhe tregut nga operatorë që operojnë pa rregulla dhe norma në tregun e komunikimeve elektronike.

KOMENTI I ALBTELECOM

Në lidhje me nenin 46

Sugjerojmë që afati 2 mujor i përcaktuar në pikën 1, të jetë i njëkohshëm me hyrjen në fuqi dhe zbatimin e kushteve dhe termave të kontratës për pajtimtarët. Pra, të pakten 3 muaj pas miratimit.

Ndërsa, në lidhje me afatin për depozitimin e termave të kontratës brenda 1 muaji nga data e hyrjes në fuqi të rregullores, gjykojmë se është afat tejet i shkurtër, aq më tepër që Albtelecom ka dhe kontratën e fiksit edhe kontratën e mobilitetit për të përgatitur dhe depozituar. Afati për depozitimin e termave dhe kushteve të kontratës duhet të jetë të pakten 3 muaj nga data e hyrjes në fuqi të Rregullores

KOMENTI I ONE

Pyetje nr.11.

Miratimi i kësaj rregullore përfshin një game të gjere detyrimesh dhe masash të cilat do të impaktojnë në mënyrë të konsiderueshme marrëdhëniet midis operatorëve dhe pajtimtarëve, duke filluar që nga ndryshimet e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtimit, rregullat dhe masat për net-neutrality, sistemet e matjes dhe faturimit, garantimi i aksesit të barabartë në shërbimet e komunikimeve elektronike për përdoruesit me aftësi të kufizuara, krijimi i Regjistrit Do Not Call Me, etj.

Te gjitha keto ndryshime dhe rregulla te reja imponojne gjithashtu ndryshime te rendesishme ne nje sere procesesh te brendshme operationale per te gjithë operatorët, te cilat kerkojne kohen e tyre per t'u implementuar, duke shtuar ketu dhe faktin se kjo rregullore konsolidon ne nje te vetme tre rregullore te ndryshme:

- 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”;
- Rregullore Nr.29, datë 29.05.2013 “Për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet pajtimtarëve dhe sipërmarrësve te komunikimeve elektronike”;
- Rregullore Nr. 27 datë 21/09/2012, “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar, shfuqizohet.

Per sa me sipër, gjykojme qe nje kohe e mjaftueshme dhe e arsyeshme duhet marre ne konsiderate si per hyrjen ne fuqi te kesaj rregullore ashtu dhe per detyrimet specifike te saj, si me poshte:

- Ne lidhje me afatin 2 mujor per zbatimin e kësaj rregulloreje pas datës së miratimit të saj nga KD i AKEP, pervec rasteve te evidentuara ne pikat me poshte nga ana jone, e vleresojme si te mjaftueshem per implementimin e kesaj Rregullore.
- Per afatin deri me date 1 Mars 2021 per informacion për pajtimtarët për tarifatat më të mira, e vleresojme qe AKEP ne kete draft-rregullore duhet të sqarojë apo te ofroje udhezime ne lidhje me kete pike se ne informacionin qe duhet t'i dergohet pajtimtareve per planet tarifore me te mira te perfshihen vetem paketat tarifore me kryesore baze per abonentet, ne menyre qe dhe koha e implementimit per njoftimin tek abonentet te jete i mundshem dhe i realizueshem brenda afatit 1 Mars 2021, dhe te mos krijoje kosto financiare shtese per operatorin;
- Ne lidhje me zbatimin e masave per te garantuar aksesit të hapur në internet (net neutrality rules), sugjerojme qe ky afat te percaktohet pasi udhezimeve dhe dakortesimeve me operatorët perkates nga AKEP dhe jo te jete e njeanshme;
- Referuar masave për të garantuar akses të barabartë në shërbimet e komunikimeve elektronike për përdoruesit me aftësi të kufizuara, per shkak te kostove dhe impaktit ne proceset operationale qe do te sjelle implementimi i ketyre masave, gjykojme qe nje afat i arsyeshem per fillimin e zbatimit te ketyre masave do te ishte nje periudhe te pakten nje-vjecare qe nga data hyrjes ne fuqi te kesaj Rregullore;

ANEKS 1 - REGJISTRI DO NOT CALL ME

KOMENTI I VODAFONE

Aneks 1 Duke ndjekur edhe qasjen e Vendeve të BE-së, Vodafone mendon se krijimi dhe menaxhimi i regjistrit “Do not call me” nuk duhet t’i ngarkohet operatorëve, por operatorët mund të suportojnë nëpërmjet një short kodi (telefonate, ose sms) konsumatorët për t’u regjistruar dhe c’regjistruar sikundër ndodh edhe në vendet e BE-së në faqe të caktuara online. Në fakt ndërtimi i regjistrit në këto vende i është akorduar një pale të tretë ku cdo konsumator mund të aksesojë faqen përkatese dhe të përzgjedhë nëse do të jetë apo jo pjesë e regjistrit. Një guidë e plotë mbi këtë qasje mund të gjendet tek: [European Consumer Center https://ëëë.europe-consommateurs.eu/en/consumer-topics/buying-goods-services/unsolicited-ads/in-europe/hoë-to-stop-unsolicited-ads-in-europe/](https://ëëë.europe-consommateurs.eu/en/consumer-topics/buying-goods-services/unsolicited-ads/in-europe/hoë-to-stop-unsolicited-ads-in-europe/)

Nëse AKEP do të vazhdojë t’i qëndrojë modelit të propozuar, ju lutem gjeni komentet me poshtë:

- Lidhur me afatin e propozuar për krijimin e databazës së të dhënave për menaxhimin e pëlqimit të konsumatorit për të qënë pjesë e numëratorit kombëtar dhe regjistrit “Do not call me” gjykojmë që AKEP nuk duhet të përcaktojë afat fiks (veçanërisht për këtë shërbim i cili synon të integrohet në një regjistër kombëtar) para se të ndajë topologjinë teknike të zgjidhjes. Për shembull, çfarë API do të përdoren, detajet e API-t etj, në mënyrë që operatorët të kuptojnë kompleksitetin e mekanizmit. Do të propozonim qasjen sipas rendit me poshte:

-Akep ndan detajet teknike (DB qëndror, API etj);

-Akep propozon një afat kohor;

-Konsultime/diskutime midis operatorëve dhe AKEP mbi deadline-in e propozuar dhe arkitekturës së sistemit;

-Në përfundim të diskutimeve vendoset një datë përfundimtare;

Nëse AKEP do të miratojë afatin e propozuar 1 Mars 2021, sipas të cilit operatorët të kenë ndërtuar databazën e “Do not call me” register dhe detajet specifike (arkitektura e databasës) të miratohet psh pas muajit Dhjetor, për VFAL do të jetë e pamunduar arritja e deadline-it 1 Mars 2021.

Duke marrë parasysh vështirësitë teknike dhe investimin që kërkon krijimi i bazës së të dhënave në burime njerëzore dhe financiare është e nevojshme që operatorëve t’u lihet në dispozicion një afat kohor i arsyeshëm, jo më pak se 1 vit nga data që do të rakordohet pas diskutimeve sic kemi parashtruar më lartë.

Në cdo rast Vodafone Albania gjykon se të gjitha kostot që do të lidhen me administrimin dhe mirëmbajtjen e Bazës Kombëtare e të dhënave të numrave të telefonit -NTDD, nuk duhet t’i ngarkohen operatorëve.

- Për më tepër rregullorja nuk sqaron aspekte praktike si do të funksionojë ky regjister. Mënyra sesi janë formuluar dispozitat, të le të kuptosh se një pajtimtar zgjedh të jetë apo mos të jetë pjesë e regjistrit Do not call me dhe kjo nënkupton se ai nuk dëshiron të marrë asnjë komunikim marketing nga asnjë biznes. Por mund të ketë raste kur një pajtimtar nuk do të marrë telefonata marketing nga një kompani e caktuar por dëshiron të marrë telefonata marketing nga kompani të tjera. Rregullorja nuk i sqaron këto elemente. Cfarë do të ndodhë në rastet kur një pajtimtar zgjedh të jetë pjesë e regjistrit “Do not call me” dhe në të njëjtën kohë jep pëlqimin (consentin e shprehur) për të marrë telefonata marketing në formularin e x kompanie. A ka prioritet ky consent specifik mbi të pergjithshmin? Mbi cilën palë rëndon barra e provës për të provuar se pajtimtari e ka dhënë konsentin apo jo? Mbi kompaninë apo mbi vetë personin?
- Sa i përket formës për marrjen e konsentit gjykojmë që pëlqimi në cdo rast duhet të jetë pjesë e formularit të regjistrimit dhe jo e kontratës në përputhje dhe me ligjin për Mbrotjtjen e të dhënave personale dhe udhëzimeve përkatese të Komisionerit të cilat

parashikojnë që marrja e pëlqimit duhet të jetë një deklaratë e vecantë dhe të mos jetë pjesë e termave dhe kushteve të përgjithshme.

- Po në rastin kur një Pajtimtar nuk klikon asnjë prej alternativave të Numeratorit dhe Regjistrorit Do not call me, a quhet formulari dhe kontrata e pavlefshme?

Gjykojmë që AKEP duhet të bëjë plotësime të mëtejshme.

KOMENTI I DIGICOM

Aneks 1, 5: Propozimi është që secili operator duhet të krijojë një Bazë të Dhënash të Pajtimtarëve si dhe të krijohet një Bazë Kombëtare e të Dhënave të Numrave të Telefonit (National Telephone Directory Database-NTDD) sipas rregullave të përcaktuara në këtë rregullore dhe aket të tjera ligjore apo nënligjore përkëtë qëllim.

Operatorët dhe administratori i NTDD kanë detyrimin që të sigurojë integritetin, saktësinë, përditësimin dhe ruajtjen e konfidencialitetit të informacionit të pajtimtarëve sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë Ligjin 9918,

DIGICOM gjykon se :

Per implementimin e kesaj pike, duhet krijuar paraprakisht nje regjister/ Data base per sejcilen kompani te numrave mobile dhe fikse ku do te vendoset klientet (te dhenat) te cilet kerkojne sherbimin 'DO NOT CALL ME'

E per kete duhet te ri-plotesohet **Formulari i ri i Regjistrimit** te te gjithë klienteve ekzistues qe e kerkojne kete sherbim dhe ne te njejten kohe do te investohet per bazen te dhenave , replikimin e saj me data bazen qendrore te te dhenave dhe menyren e funksionimit te ketij bllokimi per thirrjet qe gjenerohen nga sistemi drejt numrave te kesaj data base .

Kjo per kompanite ne zhvillim do te kerkonte kosto te konsiderueshme dhe kohe realizuar kete sherbim.

Sherbimi 'DO NOT CALL ME', sot realizohet nga vete perdoruesit mobile dhe fiks duke aktivizuar kete sherbim ne aparatet fundore te tyre .

Keshtu per aresyet e larpermendura sygjerojme qe ky sherbim te mos jete pjese e kesaj rregulloreje por te behet si deri tani , i aktivizuar individualisht nga perdoruesit fundore .

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me Aneksin 1:

Albtelecom kerkon mosperfshirjen e ketij Aneksi si pjese e kesaj draft rregulloreje, duke argumentuar si me poshte:

- Per cfare do te vlejë rendimi i operatoreve me detyrime te cilat nuk jane te sigurta se si do te behen parashikimet perkatese nese nuk eshte ende e parashikuar se si do te funksionojë Regjistri DO Not Call Me per sa kohe funksionimi i tij do jete subjekt i akteve te mevonshme;
- Kur te percaktohen mekanizmat se si do te funksionojë dhe kush do ta administrojë, atehere mund te kerkohet bashkepunimi i operatoreve, i cili edhe ne kete rast sic kemi shpjeguar me heret nuk zgjidh problemin pasi pavarsisht deklarimit qe nje pajtimtar ka bere prane operatorit, eshte prap pajtimtari i cili mund te lere/regjistrojë me vullnet te lire numrin e tij prane kompanive marketing;
- Operatoret nuk mund te garantojnë apo te marrin persiper zbatimin e detyrimeve te kompanive marketing;
- Edhe ne lidhje me Numratorin, operatoret nuk kane pse te behen subjekt i detyrimeve per sa kohe qe AKEP nuk ka dhene nje gjykim perfundimtar mbi kerkesen e dsiponueshmerise se tij;

- Ashtu sic kemi shprehur ne komentet tona te meparshme, abonentet nuk kane interes te publikojne numrin e tyre, dhe per me teper e konsiderojne numrin e tyre si e dhene personale, aq me shume akoma ne rastin e abonentit mobile.

Ne te kundert te atyre qe permendem me lart, cdo detyrim i ndryshem do te ishte i pabazuar ne Ligj, inefficent, jo proporcional dhe barre e rende per operatorin. AT kundertshton keto parashikime nderkohe qe edhe praktika ne EU tregon se sherbime te tilla nuk po ofrohen me pasi pajtimtaret nuk duan publikimin e te dhenave te tyre.

Gjithashtu Albtelecom ka te paqarte nese operatoret duhet te jene te gatshem te japin te dhenat e tyre te abonenteve per qellime publikimi apo ofrimi sherbimi numratori. Vecanerisht pika 9 e ketij Aneksi eshte ne kundertshtim te hapur me Ligjin nr.9887 dt. 10.03.2008 pasi Albtelecom e ka te ndaluar me Ligj te japi nje pale te trete te dhenat personale te abonenteve te tij.

AT kundertshton implementimin ne teresi te ketij Aneksi. Ne cdo rast, nese AKEP nuk merr parasysh kundertshtimin e AT dhe argumentet e paraqitura ne cdo proces keshillimi publik per kete qellim, atehere AKEP te ndryshoje daten 1 Mars per fillimin e implementimit me te pakten 1 janar 2022 apo 3 muaj nga hyrja ne fuqi e rregullores. Kjo rregullore perfshin nje sere procedurash dhe operacione te cilat kane te domosdoshme kohen e duhur per implementimin e duhur. Stafet kane nevojte te familjarizohen me percaktimet e kesaj rregulloreje dhe me pas te kryhen ndryshimet ne procedurat e brendshme si dhe me pas te behen implementimet perkatese dhe formalizohen proceset.

KOMENTI I ONE

Aneks 1:

Referuar serish propozimit te AKEP qe secili operator duhet te krijojte nje Bazë të Dhënash të Pajtimtarëve si dhe te krijojte nje Bazë Kombëtare e të Dhënave të Numrave të Telefonit (National Telephone Directory Database-NTDD), shoqeria jone edhe ne kete konsultim publik gjykon se eshte shume i paqarte menyra se si do te realizohet ky proces dhe kostot perkatese qe ai mbart. Gjithashtu, nje tjetër shqetesim per perfshirjen e operatoreve ne zbatimin e ketyre detyrimeve eshte dhe ruajtja e konfidencialitetit te informacionit qe do te perfshihet ne databazen e numeratorit telefonik, nderkohe qe serish, edhe ne kete draft-rregulllore AKEP nuk ka trajtuar ne keto pika se cilat jane garancite dhe kushtet per ruajtjen e konfidencialitetit te ketij informacioni dhe se si do te garantohet kjo nga subjekti qe do te zgjidhet si administrator i kesaj baze te dhenash.

Paqartesite dhe ceshtjet qe shoqeria ONE Telecommunications deshiron te parashtroje jane si me poshte:

Pika 9

Ne lidhje me kete pike nje nga detyrimet qe AKEP percakton per operatoret i referohet krijimit dhe funksionimit të Regjistrit Do Not Call Me dhe si dhe të krijimit, administrimit dhe mirëmbajtjes së Bazës Kombëtare te te Dhënave të Numrave të Telefonit (National Telephone Directory Database-NTDD).

Ne kete rast eshte shume e paqarte dhe nuk jepet asnje lloj informacioni lidhur me menyren se si do te krijojte dhe funksionojte Regjistri Do Not Call Me, si do te popullohet, perditesohet apo mirembahet Baza e te Dhenave te Numrave te Telefonit (NTDD), se cilat dhe sa do te jene kostot financiare per krijimin, mirembajtjen apo perditesimin e kesaj baze te dhenash.

Gjithashtu nuk jepen specifikime lidhur me barren se kush do te paguaje per keto kosto dhe si do te operohet ne kete rast.

Ne kete situate ne te cilen per operatoren mund te krijohen kosto shtese financiare per mirembajtjen dhe administrimin e kesaj database, duke na u dhene dhe njehere tjeter mundesia ne kete konsultim, duke qene se keto aspekte nuk jane trajtuar ne propozimet e AKEP, kerkojme nje qartesisim dhe transparence te plote ne lidhje me aspektet e sipercituara:

1. Si do te krijohet dhe funksionojte Regjistri Do Not Call Me?
2. Si do te kryhet procesi i popullimit, mirembajtjes dhe perditesimit te Bazes se Dhenave te Numrave te Telefonit (NTDD), pra, specifikimet teknike ne lidhje me menyren se si do te ngrihet dhe do te funksionojte kjo baze te dhenash?
3. Cilat dhe sa do te jene kostot financiare per krijimin, mirembajtjen apo perditesimin e kesaj baze te dhenash dhe menyra se si do te kryhet financimi i kesaj database? Si do te behet administrimi financiar i saj? AKEP duhet te percaktojte me ne detaje ne nje nen me vete menyren e financimit si dhe kostot perkatese qe do te sjelle ngritja dhe funksionimi i kesaj database dhe te gjej menyren qe operatoreve tu behen te ditura keto aspekte si dhe te merret ne konsiderate qendrimi/propozimi i operatoreve per kete ceshtje.

Pika 10

Nje ceshtje e rendesishme per t'u marre ne konsiderate ka te beje me zgjedhjen e nje administratori per menaxhimin dhe mirembajtjen e Bazës Kombëtare të Dhënave të Numrave të Telefonit (NTDD).

Ne kete pike AKEP nuk ka percaktuar dhe shpjeguar se si do te behet kjo perzgjedhje, cili eshte procesi qe do te ndiqet per perzgjedhjen e administratorit si dhe cilat jane kriteret qe duhet te plotesojte nje subjekt per t'u perzgjedhur nga AKEP si administrues i Bazës Kombëtare të Dhënave të Numrave të Telefonit (NTDD), duke mos specifikuar se kujt parashikimi ligjor specifik i referohet per zgjedhjen e administratorit.

Prandaj, per sa parashtruar ne paragrafin me siper, gjykojme se kjo ceshtje nuk eshte e bazuar ne ligj, dhe shoqeria jone kerkon qe AKEP te shprehet me qarte se kush jane aktet ligjore apo nenligjore specifike qe trajtojne kete ceshtje si dhe te specifikojte cili eshte procesi qe do te ndiqet si dhe kriteret qe duhet te plotesojte nje subjekt per t'u perzgjedhur si administrator i kesaj database, ne menyre qe qe procesi i perzgjedhjes te jete sa me transparent dhe i hapur.

Nje tjeter aspekt i rendesishem eshte ruajtja e konfidencialitetit dhe integritetit te informacionit qe do te perfshihet ne bazen e te dhenave te Numeratorit Telefonik. Serish AKEP nuk ka dhene asnje shpjegim apo specifikim sesi operatori qe do te menaxhoje kete database do te siguroje integritetin dhe konfidencialitetin e ketij informacioni, se cfare garancish duhet te ofroje te cilat duhet te percaktohen ne menyre te qarte dhe duhet te jete nje nga kriteret qe duhet te te merret ne konsiderate ne procesin e perzgjedhjes se operatorit te databazes.

➤ **Disa sugjerime**

Ne kuader te ndryshimeve te kushteve te Kontrates se Pajtimtarit qe do te realizohen, iniciuar nga ana e AKEP me ane te ketij keshillimi publik per Rregulloren e Mbrojtjes se Konsumatorit, ONE Telecommunications gjykon qe ne kontraten e saj me pajtimtarin te perfshihen si kushte

te reja pikat e meposhtme qe sherbejne per te zbatuar sa me mire Ligjin per Mbrojtjen e te Dhenave Personale, dhe me konkretisht:

1. Për të bërë të mundur realizimin dhe përmbushjen kushteve të kësaj Kontrate, ONE Telecommunications sha ka të drejtë të ndajë baza të dhënash dhe/ose platforma sherbimesh ku mbahen të dhëna të Pajtimtarit me shoqëri të tjera të nënkontraktore që veprojnë brenda BE-së, ZEE-së apo shtete të tjera, dhe këto baza të dhënash mund të ndodhin fizikisht në vende të tjera në botë ku veprojnë ligjërisht këta bashkëpunëtorë që veprojnë në cilësinë e nënkontraktorit të ONE Telecommunications. Shoqëria ONE Telecommunications sha ka të drejtë të transferojë të dhëna personale të Pajtimtarit të rrjetit të saj tek bashkëpunëtorët e saj me të cilët ka lidhur kontrata bashkëpunimi, perpunimi apo në zbatim të detyrimeve ligjore, të cilat nga ana e tyre kanë detyrim të zbatojnë në çdo moment Politiken e Privatësisë së ONE Telecommunications sha apo Grupit në të cilin ajo mund të bëjë pjesë ne te tashmen ose ne te ardhmen e afert, si dhe tek marrësit e tjerë të të dhënave personale, sipas legjislacionit shqiptar.
2. ONE Telecommunications merr përsipër të respektojë fshehtësinë dhe privatësinë e Pajtimtarit duke trajtuar të dhënat personale të Pajtimtarit në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe qëllimet e lejuara të biznesit. Veçanërisht kur të dhënat personale të Pajtimtarit mbahen në një Shtet tjetër për llogari të ONE Telecommunications. ONE Telecommunications siguron se niveli i sigurisë dhe mbrojtjes së të dhënave nuk do të jetë më i vogël se ai i ONE Telecommunications, sipas përcaktimeve të legjislacionit shqiptar apo legjislacionit europian që është ratifikuar dhe është inkorporuar për zbatim në Shqipëri në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale.
3. Me anë të kësaj kontrate, Pajtimtari **jep pëlqimin e tij** se ONE Telecommunications sha ka të drejtë të autorizojë/delegojë palëve të treta që të marrin dhe përpunojnë të dhëna personale të tyre, nëse këto të dhëna janë të nevojshme për të realizuar me mbledhjen e borxheve të këqija të pashlyera, ekzekutimin përfundimtar të titujve ekzekutive duke mundësuar çdo informacion të nevojshëm që palët kanë deklaruar në këtë kontratë pajtimi. Këto të dhëna do të jepen vetëm nëse ONE Telecommunications sha ka lidhur Kontrata me shkrim (Outsourcing) të përpunimit të të dhënave me këto palë të treta, duke përcaktuar në mënyrë të qartë të dhënat personale që do të jepen për të realizuar qëllimin tregtar apo ligjor të kërkuar.

ANEKS 2

RREGULLA PËR PËRGATITJEN E PËRMBLEDHJES SË KONTRATËS

KOMENTI I ALBTELECOM

Ne lidhje me Aneksin 2

Ne lidhje me piken III, “Hyrja ne fuqi dhe zbatimi”, data 1 Mars duhet te ndryshohet me 1 janar 2022 apo 3 muaj nga hyrja ne fuqi e rregullores apo te pakten 3 muaj nga miratimi i saj. Kjo rregullore perfshin nje sere procedurash dhe operacione te cilat kane te domosdoshme kohen e duhur per implementimin e duhur. Stafet kane nevojte te familjarizohen me percaktimet e kesaj rregulloreje dhe me pas te kryhen ndryshimet ne procedurat e brendshme si dhe me pas te behen implementimet perkatese.