



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
-Këshilli Drejtues-

V E N D I M

Nr.1852, datë 23.03.2012

Për

“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin It-Tel 2005 sh.p.k”

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), i përbërë nga:

| | | |
|----------------|------------|---------|
| 1. Z. Piro | Xhixho | Kryetar |
| 2. Z. Alban | Karapici | Anëtar |
| 3. Znj. Alketa | Mukavelati | Anëtar |
| 4. Z. Benon | Paloka | Anëtar |
| 5. Znj. Zamira | Nurçe | Anëtar |

dhe sekretare Znj. Marsida Drushku, në mbledhjen e datës 23.03.2012, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ligjin nr. 8480, datë 27.5.1999, “Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike” dhe Rregullores së Brendshme të AKEP, shqyrtoi çështjen me objekt:

Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin It-Tel 2005 sh.p.k.

BAZA LIGJORE:

1. Pika 5, neni 99 të ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” (**Ligji nr. 9918**);
2. Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” (**Ligji nr. 9902**);
3. Neni 15, e vijues të ligjit nr. 8485, datë 12.05.1999, “Kodi i Procedurave Administrative” (K.Pr.A);
4. Pika 17, e nenit 21, të “Rregullores së Brendshme të AKEP” (**Rregullorja e Brendshme**), miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të ERT-së, nr. 170, datë 24.04.2004, e ndryshuar dhe në fuqi sipas pikës 3, të nenit 138, të ligjit nr. 9918;

K Ë S H I L L I D R E J T U E S:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Shkresa nr. 19/21 prot., datë 23.2.2012 e AKEP, drejtuar sipërmarrësit Primo

sh.p.k, “Kërkesë për depozitim pranë AKEP për miratim të Kontratës Tip me Pajtimtarin”;

- Shkresa nr. 22/1 prot, datë 2.3.2012 e sipërmarrësit It-Tel 2005 sh.p.k depozituar në AKEP, “Kthim përgjigje shkresës nr. 19/21 prot, datë 23.2.2012” (AKEP : nr. 19/23 prot, datë 7.3.2012);
 - Projektvendimin për “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin It-Tel 2005 sh.p.k”;
 - Relacion shpjegues mbi Projekt-Vendimin (**Relacioni**);
- si dhe duke i'u referuar diskutimeve në mbledhje mbi çështjen, bazës ligjore të sipërcituar,

V Ë R E N:

1. It-Tel 2005sh.p.k, me shkresën nr. 22/1 prot, datë 2.3.2012, “Kthim përgjigje shkresës nr. 19/21 prot, datë 23.2.2012” (AKEP : nr. 19/23 prot, datë 7.3.2012), ka depozituar modelin e Kontratës Tip me pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet;
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar nga It-Tel 2005 sh.p.k rezulton se kontrata nuk siguron mbrojtje të konsumatorit sipas përcaktimeve në ligjin nr. 9918, datë 19.5.2008, ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 si dhe praktikave më të mira rregullatore në vendet e BE dhe të rajonit;
3. AKEP, me qëllimin e mbrojtjes sa më të mirë të konsumatorit, bazuar në:
 - a. Qëllimin e garantimit të shërbimeve të duhura dhe të përshtatshme në Shqipëri, të shprehur në nenin 1 të ligjit nr.9918, dhe
 - b. Objektivat rregullatore për mbrojtjen e interesave të perdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike, të shprehur në germat ‘a’ dhe ‘b’, pika 3, neni 7 i ligjit 9918.

ka gjykuar si të nevojshme imponimin e ndryshimeve në modelin e kontratës Tip me pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet, e depozituar nga It-Tel 2005 sh.p.k me shkresën nr. 22/1 prot, datë 2.3.2012;

P Ë R K Ë T O A R S Y E:

Këshilli Drejtues, duke konsideruar rëndësinë e miratimit të këtij dokumenti për sipërmarrësin dhe për pajtimtarët,

V E N D O S:

1. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontrates (Kontrata Tip) të sipërmarrësit It-Tel 2005sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
2. It-Tel 2005 sh.p.k të zëvendësoje kontratat ekzistuese më kontratat e reja, brenda datës 09.05.2012;
3. It-Tel 2005 sh.p.k. të publikoje në faqen e tij të Internetit termat e përgjithshme të kontratave Tip, të miratuara me këtë Vendim;
4. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit www.akep.al

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

K R Y E T A R I

Piro XHIXHO

ANËTARË:

- 1. Alban KARAPICI**
- 2. Alketa MUKAVELATI**
- 3. Benon PALOKA**
- 4. Zamira NURÇE**

**TERMAT E PERGJITHSHSME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE IT-TEL
2005 SH.P.K., ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

KONTRATE PAJTIMI

(kategoria familjar)

Lidhur sot, me date __, ndermjet:**Shoqerise “IT-TEL 2005” sh.p.k.**, person juridik, e rregjistruar si e tille me Vendimin Nr. 34259, date 31.10.2005, te Gjykates se Rrethit Gjyqesor Tirane, me seli ne rrugen e Elbasanit, perballe Disko Calvin, Pall. i ri, kati i pare, Tirane, e perfaqesuar nga __, qe me poshte do te quhet **Shoqeria** Dhe Z/Znj. __, me adrese: Rr., Pall. Nr, Shkalla, Apart., Tel.EmailKodi i perdoruesit __, qe me poshte do te quhet **Pajtimtari**.

NENI 1

Baza Ligjore

Kjo Kontrate hartohet në zbatim të:

Ligjit Nr. 9918, date 19.05.2002 “Per Komunikimet Elektronike ne Republikën e Shqiperise”;

Ligjit Nr. 9902, date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve”;

Ligjit Nr. 9887, date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale”;

Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marrëdhënie në Republikën e Shqiperisë.

Neni 2

Objekti i kontrates

Perdorimi nga Pajtimtari i shërbimit internet, te ofruar nga Shoqeria “IT-TEL 2005” sh.p.k, nepermjet rrjetit te saj *Powerline Communications* (PLC), ne perputhje me percaktimet e neneve te kesaj Kontrate Pajtimi.

Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifa, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.

Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

NENI 3

Afati Kontrates

1. Kontrata eshte e vlefshme per periudhen e zgjedhur nga Pajtimtari ne Aneksin 1 dhe persa kohe palet permbushin detyrimet dhe klauzolat e kesaj Kontrate.

2. Me mbarimin e afatit te perzgjedhur nga Pajtimtari, Kontrata eshte automatikisht e rinovueshme me kryerjen e pageses se shërbimit, pervec rastit kur qofte edhe njera pale kerkon zgjidhjen e saj nepermjet njoftimit me shkrim sipas nenit 12.

NENI 4

Sherbimet qe ofron Shoqeria

Shoqeria “IT-TEL 2005” sh.p.k ofron shërbimet e meposhtme:

- a) Shërbime instalimi.
- b) Internet me kapacitetet sipas perzgjedhjes ne aneksin 1 te kesaj kontrate.
- c) Asistence teknike ne rast defekti te linjes.
- d) Ndryshimin e kapacitetit te internetit sipas ofertave te publikuara nga Shoqeria.

NENI 5

Aktivizimi i shërbimit

Aktivizimi i shërbimit behet menjehere pas perfundimit te instalimit dhe shlyerjes nga Pajtimtari te detyrimeve financiare sipas nenit 6 te kesaj Kontrate.

NENI 6

Instalimi i pajisjeve

1. Per ofrimin e shërbimit internet, perfaqesuesi i Shoqerise, ose vete Pajtimtari, vendos ne nje nga prizat elektrike te baneses se tij modemin PLC, te furnizuar nga Shoqeria. Me kete veprim instalimi konsiderohet i perfunduar. Per perdorimin e shërbimit internet mjafton te lidhet PC ne folene perkatese te modemit.

2. Nese Pajtimtari deshiron te instaloje ne rrjetin e Internetit 2 (dy) PC , duhet te beje nje nga zgjedhjet e meposhtme:

- duke perdorur 2 (dy) modema PLC, te furnizuar nga Shoqeria, qe do te konsiderohen si 2 (dy) lidhje te vecanta;

- duke perdorur nje pajisje Hub, qe sigurohet nga vete Pajtimtari. Shoqeria per kete rast ofron vetem nje username dhe password.

NENI 7

Detyrimet financiare

Pajtimtari ngarkohet me keto detyrime financiare:

1. Pagese per instalimin e sherbimit internet, e cila percaktohet nga afati kohor i vlefshmerise se Kontrates dhe i paguhet kesh ne momentin e neshkrimit te saj, te ngarkuarit te shoqerise. Kjo pagese mund te behet edhe ne llogarine bankare te Shoqerise, por ne kete rast sherbimi do te aktivizohet pas konfirmimit te kryerjes se veprimit.
2. Tarifa e sherbimit, e cila pavaresisht nga afati kohor i vlefshmeris ese Kontrates, paguhet paradhenie per peiudhen e perzgjedhur, ne momentin e nenshkrimit te saj.
3. Keto pagesa mund te kryhen nga Pajtimtari prane zyrave te Shoqerise ose ne Raiffeisen Bank, ne numrin e llogarise **0100576304** ne leke ose **8001576304** ne euro, te shoqerise "IT-TEL 2005" sh.p.k. Per pagesat, qe kryen nepermjet bankes, Pajtimtarit nuk i mbahet komision.
4. Detyrimet financiare te Pajtimtarit paraqiten ne Aneksin 1 te kesaj Kontrate.
5. Fatura do te dergohet ne njesine perkatese arketimore te Operatorit dhe i dorëzohet Pajtimtarit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.
6. Ne faturen e derguar Pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perfshin:
 - Afatin e pageses se fatures;
 - Menyren dhe vendin e pageses se fatures;
 - Pagesat shtese;
 - Sanskionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj);
 - Numer kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto jo me te larte se nje thirrje lokale).

NENI 8

Pronesia dhe dhenia ne perdorim

1. Rrjeti kabllor me fiber optike eshte prone e Shoqerise.
2. Paisja teknike (modemi PLC) eshte prone e Shoqerise dhe i jepet Pajtimtarit per perdorim. Pas 1 (nje) viti perdorim, modemi PLC kalon ne pronesi te Pajtimtarit.

NENI 9

Te drejtat dhe detyrimet e pajtimtarit

1. Pajtimtari ka te drejte dhe mundesi te perdore sherbimin e Internetit vetem sipas perzgjedhjes sakteluar ne nenin 5 te kesaj Kontrate.
2. Ne rastet kur Pajtimtari nderron banese, ai nuk e humbet te drejten e perdorimit te sherbimit internet. Per kete mjafton te njoftoje Shoqerine dhe te jape informacionet e kerkuara prej saj. Ne rast se zona e re nuk mbulohet me sherbim interneti nga rrjeti i Shoqerise, Kontrata zgjidhet me mirekuptim dhe rilidhet me kerkesen e Pajtimtarit kur sherbimi behet i mundur. Ne kete rast Pajtimtari duhet te paguaje vetem tarifen mujore te sherbimit.
3. Operatori ka detyrimin te riparoje defektet teknike dhe te rivendose ofrimin e sherbimit brenda 3 (tre) diteve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit ne numrat e informacionit te Operatorit.
 - Në rast se problemi zgjat me shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.
 - Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej

afateve te *percaktuara ne aneksin e kesaj kontrate*, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifes se pajtimit mujor (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifes se pajtimit mujor (me TVSH).

4. Pajtimtari ka te drejte te kerkoje ndryshimin e kapacitetit te sherbimit internet, brenda 5 (pese) diteve nga njoftimi me shkrim ne nje nga menytrat e pershkruara ne nenin 12 te kesaj Kontrate
5. Pajtimtari eshte i detyruar te mirembaje pajisjen teknike (modemin PLC), te instaluar ne banesen e tij.
6. Ne rast demtimi fizik, perjashtuar demtimet qe vijne nga forca madhore, ne rast vjedhje apo humbje te modemit PLC dhe kur modemi eshte prone e Shoqerise, Pajtimtari duhet te paguaje vleren e tij, si ne Aneksin 1 te kesaj Kontrate.
7. Pajtimtari eshte i detyruar te perdore sherbimin internet duke respektuar me rigorozitet etiken qytetare dhe morale.
8. Cdo perdorim i paligjshem i sherbimit te internetit, nga ai vete ose nga persona te tjere, eshte ne pergjegjesi te Pajtimtarit.
9. Pajtimtarit i ndalohet te perdore sherbimin internet per qellime perfitimi ndaj personave te tjere, ne vende publike si klube, kafene, restorante, hotele, qendra te llotarive sportive, etj.

NENI 10

Te drejtat dhe detyrimet e IT-TEL 2005" Sh.p.k.

1. Shoqeria ka te drejte te kerkoje nga Pajtimtari vjeljen e detyrimit financiar ne vleren dhe kohen e percaktuar ne kete Kontrate.

2. Shoqeria ka te drejte te ndryshoje cmimin per sherbimin e ofruar, duke njoftuar Pajtimtarin me shkrim ose nepermjet mediave elektronike apo te shkruara, 3 (tre) muaj perpara zbatimit te cmimit te ri.

Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

3. Shoqeria ka detyrim te rivendose sherbimin e Internetit brenda 3 (tre) diteve pune, per cdo rast, qe vjen nga shkaqe teknike te rrjetit te Shoqerise.

4. Shoqeria detyrohte te riparoje falas, gjate periudhes 12 mujore nga lidhja e Kontrates, cdo defekt te pajisjeve teknike, te instaluara ne ambjentet e Pajtimtarit, pervec rasteve kur defektet vijne si pasoje e demtimeve apo nderhyrjeve te paautorizuara.

5. Shoqeria eshte e detyruar te ofroje sherbim interneti me kapacitetin e percaktuar ne nenin 3, pika b te kesaj kontrate, me perjashtim te rasteve te nderprerjes se energjise elektrike, per te cilat Shoqeria nuk mban pergjegjesi.

6. Shoqeria ka detyrim te marre, evidente dhe te zgjidhe cdo ankese te Pajtimtarit, sipas percaktimeve te Udhezuesit për zgjidhjen e ankesave.

Problemet qe vijne si pasoje e keqfunktionimit te kompjuterit te Pajtimtarit (defekt kompjuteri, viruse, çaktivizime programesh) nuk konsiderohen problem i Shoqerise. Ne rast se ato mund te zgjidhen prej saj, kjo kryhet kundrejt pageses se sherbimit ose ne rast te kundert, duhet te zgjidhen nga vete Pajtimtari.

7.kjo pikë plotësohet nga operatori sipas rasteve të teknologjisë së përdorur për ofrimin e shërbimit.....

8. Të kryeje njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arihet niveli 80% i "download"/"upload" (nëse ka kufizime) të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës.

9. T'i jape pajtimtarit informacion te detajuar per programet tarifore qe mund te zgjedhe pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:

- informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, duke specifikuar midis te tjerave cfare perfshihet ne pakete/oferte dhe cfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre.
- Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kohes minimale, njesia e matjes per tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen.
- Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur .
- Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit.

NENI 11

Zgjidhja e kontrates

1. Ne rastet kur Pajtimtari kerkon zgjidhjen e Kontrates perpara afatit, ai eshte i detyruar te njoftoje Shoqerine 15 (pesëmbëdhjete) dite perpara. Ne kete rast, pjesa e mbetur e pageses paradhënie te tarifës mujore te sherbimit nuk i kthehet atij.

2. Kur Kontrata zgjidhet perpara afatit dhe modemi PLC eshte prone e shoqerise, ai dorezohet ne gjendje te rregullt personit te autorizuar te Shoqerise, ne te kundert Pajtimtari detyrohet te paguaje 2 (dy) fishin e vleres se tij. Per cdo rast te zgjidhjes se kontrates, pagesa e Instalimit nuk kthehet.

3. Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonate nepermjet Call Center (kujdesi per klientin) per plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem, jo me pak se 15 dite, te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmeruar Pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.

- Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen apo nuk permbush detyrimet kontraktore brenda 30 diteve nga afati i pageses se fatures, Operatori ka te drejte te kufizojë apo nderprese perkohesisht ofrimin e sherbimeve. Ne kete rast, Operatori do te dergoje nje njoftim per palajmerimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes te perkoheshme apo perfundimtare.
- Ne rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme, duke i derguar njoftim Pajtimtarit 10 dite perpara nderprejes. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e Pajtimimit.

4. Kontrata zgjidhet pa paralajmerim nese palet, ne menyre te perseritur, shkelin nenet e kesaj Kontrate.

NENI 12

Forca madhore

Ne kuptimin e kesaj Kontrate, forca madhore konsiderohen permbytjet, termetet e fuqishme, zjarret, inondata, kushtet ekstreme atmosferike, etj, si dhe vendimet e qeverise apo autorizime te tjera mbizoteruese, ku secila pale vonohet ne permbushjen e cdo detyrimi sipas kesaj Kontrate. Gjate veprimit te forcave madhore, palet bejne te gjitha perpjekjet e mundshme per kapercimin e efekteve negative te tyre. Ne keto raste, mospermbushja e detyrimeve nuk do te konsiderohet shkelje e kushteve te Kontrates.

NENI 13

Konfliktet

1. Kjo kontrate do te zbatohet ne perputhje me legjislacionin ne fuqi .

2. Per çdo konflikt që nuk arrihet të zgjidhet me mirëkuptim, palët mund të drejtohen Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Tiranë.

NENI 14

1. Kjo kontratë përparohet në 2 (dy) kopje identike dhe administratohet nga secila palë. Palët pasi të lexojnë e nënshkruajnë pa vërejtje

Pajtimtari

**Per Shoqerine “IT-TEL 2005” sh.p.k
Personi i Autorizuar**

Z. _____

Z. _____

ANEKSI nr.1 _____

Tabela e sherbimeve dhe tarifave

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve, menyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilesore te sherbimit.

ANEKSI NR. 2
UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
 - a- Nepermjet numritte shkurtuar _____per “Difekte teknke”
 - b- Nepermjet numrit te shkurtuar _____per “Asistence teknike per sherbimin _____”
 - c- Nepermjet sporteleve te Operatorit ku merret deklarim shkresor per ankesen.
 - d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
 - e- Me email ne adresen : _____
 - f- Me fax ne numrin : _____

- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
 - a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin _____” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
 - b- Ankesat per vendimet apo veprimet e Operatorit per aksesin apo veprimit te kryer nga Operatori.
 - c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
 - d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
 - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

- 3- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshtetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe

konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimimit.

4-Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.

5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.

6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga Operatori.