

## **Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për disa shtesa dhe ndryshime në Rregulloren nr.27.<sup>1</sup>**

Maj 2018

*(Miratuar me VKD nr.37, datë 18.05.2018)*

---

<sup>1</sup> 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

Me vendimin nr.18, datë 16.03.2018, Këshilli Drejtues i AKEP miratoi për këshillim publik dokumentin “Për disa ndryshime të Rregullores nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi Publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, proces i cili u zhvillua nga data 20.03.2018 deri me datën 20.04.2018.

Gjatë kësaj periudhe palët e interesuar kanë dërguar komentet e tyre në AKEP, si vijon:

- Telekom Albania SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.2592 Prot, datë 16.04.2018, referenca e AKEP Nr.903/1, datë 17.04.2018);
- Vodafone Albania SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr. LEA/042/1L, datë 20.04.2018 (referenca e AKEP Nr.903/2, datë 20.04.2018);
- Albtelecom SHA ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.3827 Prot, datë 20.04.2018 (referenca e AKEP Nr.903/3, datë 23.04.2018).

AKEP falenderon palët e interesuara për përfshirjen e tyre me komentet perkatese dhe në vijim reflektohet qëndrimi i AKEP për ato komente për të cilat vlerësohet e nevojshme për të mbajtur një qëndrim perkates.

Ky dokument, “*Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për ndryshimet në Rregulloren nr.27*”, paraqet komentet e të gjithë palëve të interesuara për çështjet e ngritura dhe qëndrimin e AKEP për çështje përkatësisht.

## **Komentet e palëve të intersuara**

### **1. Komentet e Telekom Albania.**

Telekom Albania ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.2592 Prot, datë 16.04.2018.

Neni 6:

- Pika 1, Parag 1.2 “Shërbimet e ofruara”, Germa k, TA shprehet se është e pamundur pajisja me mjete fundore për të mundësuar marrjen e informacionit nga ana e personave me aftësi të kufizuara.
- Pika 2/j “Tarifat për roaming hyrës dhe dalës të detajuar sipas shteteve dhe operatoreve” TA shprehet se nuk mund të ofrojë informacion mbi tarifimin e shërbimit roaming për gjithë vizitorët por vetëm për përdoruesit e rrjetit roaming të TA.
- Pika 12/g “Për kontaktet e AKEP” TA nuk është e qartë se për cilat kontakte bëhet fjalë si dhe formën e mënyrën e publikimit të tyre.

Neni 8:

- TA shpreh shqetësimin se afati 20 ditor i njoftimit të planeve tarifore para bërjes së tyre efektive, në shumë raste është i pamundur si p.sh. në rastet e ofertave/promocioneve të cilat lidhen me një fakt i cili akoma ska ndodhur (oferta 1 GB për një gol të FC Bajern), apo kur kjo ofertë/promocion zgjat shumë më pak se 20 ditë.
- Arsyeja tjetër sipas TA është se kjo gjë nuk është parashikuar në Ligjin 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” dhe nga kuadri rregullator i BE. Kjo gjë dëmton konkurrencën dhe rrezikon nxjerrjen e informacionit konfidencial dhe sekretit të biznesit.

### **2. Komentet e Vodafone Albania.**

Vodafone Albania ka dërguar komentet e saj me datë 20.04.2018.

Në komentet e tij Vodafone është përqendruar tërësisht në ndryshimet që ka kërkuar AKEP në nenin 8 të rregullores:

- Vodafone pretendon se ndryshimet e propozuara nga AKEP janë në kundërshtim me nenin 54 të Ligjit 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” ku qartësisht përcaktohet se *“operatorët kanë detyrim të paraqesin në AKEP tarifat e shërbimit dhe ndryshimet e tyre”*, por pa përcaktuar detyrimin për njoftim paraprak, për më tepër afati 20 ditor shkon përtej kërkesave të parashikuara në ligj.
- Gjithashtu afati 20 ditor është jashtë logjikës së biznesit, pasi dinamika e tregut të telekomunikacioneve imponon një vendimmarrje të shpejtë, duke rrezikuar planet tregtare nga ndërhyrja e operatorëve me kundër-oferta.

- Duke qenë se tregu i shërbimeve me pakicë nuk është i rregulluar, është e pakuptimtë ndërhyrja e AKEP në elemente të ndryshme të këtyre treguesve.
- Paketat që ofrohen në treg janë të rëndësishme për konsumatorin por më të rëndësishme për operatorin në bazë të të cilit bën planet dhe strategjinë e biznesit, ndaj dhe ato përbëjnë sekret për biznesin.

### 3. Komentet e Albtelecom.

Albtelecom ka dërguar komentet e saj me shkresën nr.3827 Prot, datë 20.04.2018.

Neni 6:

- Për shtimin e pikës 11, *“Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të ligjit”*, Albtelecom gjykon, se kjo pikë është e panevojshme pasi është përcaktuar në një Rregullore të posaçme (Rregullorja Nr.16 për *“Treguesit e Cilësisë së shërbimit”*) e cila ka rregulluar përcaktimin dhe publikimin e treguesve të cilësisë së shërbimeve të ofruara prej sipërmarrësve të komunikimeve elektronike.
- **Shtimi i nën-pikës g, pika 12**, *“Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët”*. Për këtë arsye, mendojmë se shtimi i nën-pikës së mësipërme nuk është i nevojshëm dhe për më tepër me gjasa do të rrisë formalisht presionin në dyqane duke rritur në mënyrë artificiale numrin e ankesave drejtuar Autoritetit tuaj për zgjidhje.

Neni 8:

**Ndryshimi në nenin 8 “Detyrimi për informimin e AKEP”**, i afatit për njoftimin/dërgimin në AKEP të informacionit mbi tarifatat dhe çdo ndryshim të tyre nga *“...jo më vonë se 3 ditë pas bërjes efektive të tarifave /ndryshimeve...”*, në *“...jo më vonë se 20 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve...”*

Lidhur me propozimin e AKEP për ndryshimin e afatit të njoftimit/dërgimit të informacionit mbi tarifatat dhe çdo ndryshim të tyre nga *“...jo më vonë se 3 ditë pas bërjes efektive të tarifave /ndryshimeve...”*, në *“...jo më vonë se 20 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve...”*, Albtelecom gjykon se është jo racional, i pajustificuar, dhe jo proporcional në rrethanat kur tregu me pakicë është i de-rregulluar.

Për më tepër, afati paraprak i propozuar prej 20 ditësh është absolutisht i pamundur për tu zbatuar, dhe me shumë mundësi mund të përkeqësojë efektivitetin e konkurrencës në treg për një sërë arsyesh të lidhura me aspektin operacional dhe strategjik të biznesit të kompanisë dhe komercializimin e shërbimeve të ofruara në treg, heqjen e mundësisë për fleksibilitet në përgjigje të konkurrencës si dhe arsye të tjera të lidhura me teknikalitetet dhe aspektet operationale të njoftimit të ofertave/ paketave/ tarifave të reja në modulën RevZone, të sqaruara si më poshtë:

**- Lidhur me aspektin strategjik të kompanisë dhe komercializimin e shërbimeve :**

- Arsye konfidencialiteti. Asnjë operator nuk do të donte që strategjia e tij Marketing për lëvrimin dhe hedhjen në treg apo zhvillimin për një produkt të caktuar, të komprometohej në fazën fillestare të saj, për më tepër që edhe brenda afatit 20 ditor, qoftë produkti , qoftë strategjia për promovimin e tij mund të pësojnë ndryshime “të detyruara” nga kufizime teknike gjatë implementimit.
- Ulje e fleksibilitetit të operatorëve në treg. Operatorët, veçanërisht në tregun e telefonisë celulare, monitorojnë rregullisht ecurinë e ofertave të tyre dhe të konkurrentëve në treg, që marrin nga tregu apo klientët, operatorët tentojnë të reagojnë (ndonjëherë edhe brenda 24 orëve) dhe të dizajnojnë produkte/oferta promociionale/sezonale/rajonale në kohën më të shpejtë të mundshme për një target të caktuar. Në rast të përcaktimit të afatit 20 ditor për njoftimin e tyre kjo bëhet e pamundur, duke ulur kështu aftësinë e operatorëve për t’iu përgjigjur apo përshtatur në kohë kërkesave të klientëve/të tregut.

**- Lidhur me aspektin operacional të njoftimit të ofertave në modulën RevZone :**

- Informacioni i përgjithshëm mbi produktin/ofertën/tarifat e reja është e vështirë të jepet i saktë 20 ditë para sepse gjatë kësaj kohe mund të ketë shumë sugjerime teknike për ta ndryshuar përmbajtjen.
- Afati i aktivizimit të produktit/ ofertës – Përcaktimi në modulën RevZone 20 ditë përpara datës së menduar për aktivizim është i pamundur të kryhet, pasi në çdo hallkë të dizenjimit, implementimit, dhe testimit të një produkti deri në daljen live të tij mund të ketë probleme që duan kohën e vet.
- Mjetet promociionale të përdorura (Gazeta, TV, rrjete sociale, broshura, etj) - Përcaktimi i mënyrës se si do të promovohet një produkt apo fushatë e caktuar më shumë se 20 ditë para linçimit të tij/të saj, për tu mundësuar njoftimi i saktë i mjeteve promociionale në modulën RevZone është vështirë të arrihet për Albtelecom dhe besojmë se edhe për cdo operator tjetër. Duke qenë se çdo kompani ka kufizimet e veta të buxhetit sa i takon promovimit të produkteve të caktuara/fushatave të ndryshme, eksperiencia e deritanishme e strukturave përgjegjëse si “Marketing”, “MarCom”, “Customer Care” etj, tregon se deri ne javën e fundit para linçimit të produktit punohet për caktimin e kostove të promovimit me mënyra të ndryshme dhe realizohet ndërthurja e mjeteve të komunikimit të produkteve të reja/fushatave/ofertave e cila minimizon shpenzimet/kostot e kompanisë.
- Link-u i publikimit – Njoftimi në modulën RevZone i link-ut të publikimit të të dhënave të ofertës/paketës/tarifave të reja “...jo më vonë se 20 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve...”, mendojmë se është gjithashtu i pamundur, pasi nuk mund të reklamohet një ofertë në web 20 ditë përpara hyrjes në fuqi të saj, dhe të jepet kështu informacion i pastër dhe i qartë edhe për konkurrentët mbi planet/strategjinë marketing në të ardhmen e afërt.

## **Qëndrimi i AKEP:**

Në përgjigje të komenteve që kanë sjellë sipërmarrësit e komunikimeve elektronike për nismën që ka marrë AKEP për disa ndryshime të Rregullores nr.27, datë 21.09.2012 “Mbi Publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, paraqesim qëndrimet tona si më poshtë:

### ***Qëndrimi i AKEP për nenin 6.***

- Shtimi i pikës 11, për të cilën shpreh shqetësimin Albtelecom, AKEP ka pasur parasysh që në shërbimin e integruar që ju ofrohet përdoruesve me anë të paketave bundle të vihet në dispozicion edhe një informacion mbi cilësinë e këtij shërbimi konkret që ofrohet. AKEP vlerëson si shumë të rëndësishëm elementët e cilësisë së shërbimit lidhur me cilësinë e shërbimit voice dhe broadband në funksion të transparencës së shërbimeve celulare.
- Shtimi i pikës 12, po ashtu sipas komenteve të Albtelecom, në gjykimin e AKEP nuk përbën shtim të kostove apo impenjime të tjera të sipërmarrësve por vetëm rrit plotësinë dhe transparencën informimit ndaj publikut. Pika e shitjes është kontakti i parë mes sipërmarrësit dhe përdoruesit, prandaj që këtu duhet të marrin rrugë të gjitha ankesat dhe shqetësimet e këtij të fundit. Reklamimi i kontakteve të AKEP në dyqanet dhe pikat e shitjes, ndihmon të dyja palët, sipërmarrësin dhe përdoruesin që në një fazë tjetër ankesa të adresohet në AKEP.
- Pika 1, Parag 1.2 “Shërbimet e ofruara”, germa k, për të cilën TA shprehet se është e pamundur pajisja me mjete fundore për të mundësuar marrjen e informacionit nga ana e personave me aftësi të kufizuara. Kjo pikë nuk ka qenë objekt ndryshimi në rregullore, por AKEP thekson se është detyrim ligjor garantimi i informacionit për gjithë përdoruesit pa diskriminim.
- Pika 2/j “Tarifat për roaming hyrës dhe dalës të detajuar sipas shteteve dhe operatoreve”, për të cilën, TA shprehet se nuk mund të ofrojë këtë informacion për gjithë vizitorët por vetëm për përdoruesit e rrjetit roaming të TA, AKEP sqaron se edhe kjo pikë nuk ka qenë objekt ndryshimi. Ky detyrim ka qenë përcaktuar në rregullore dhe faktikisht sipërmarrësit e ofrojnë këtë informacion në faqet e tyre për sa u është kërkuar. Nga ana e AKEP është monitoruar vazhdimisht përmbajtja e informacionit që publikojnë sipërmarrësit mbi shërbimin Roaming dhe është konsideruar i mjaftueshëm duke pasur në konsideratë edhe mundësitë financiare dhe teknike që i kufizojnë sipërmarrësit në këtë drejtim. Këtë informacion e marrin të gjithë përdoruesit pa dallim përmes faqeve elektronike të sipërmarrësve dhe faqes së AKEP.

### ***Qëndrimi i AKEP për nenin 8.***

Në rishikimin dhe ndryshimin e nenit 8, AKEP ka për qëllim, zbatimin e parashikimeve ligjore dhe rritjen të transparencës ndaj publikut.

Publikimi i informacionit mbi planet e reja tarifore, ofertat, promocionet etj. para se ato të hidhen në treg, është një detyrim ligjor për sipërmarrësit e komunikimeve elektronike, i përcaktuar qartë në nenin 54, pika 1/b, të Ligjit 9918/2008 *“të njoftojë, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, çdo ndryshim në tarifatat e shërbimeve, jo më pak se 7 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre ose të ndryshimeve...”*. Ligji në nenin 54.1.c parashikon që sipërmarrësi ka detyrimin të paraqesë në AKEP tarifatat e shërbimeve si dhe çdo ndryshim të tyre. AKEP, kryen procesin e analizës së tyre nëse këto plane tarifore/oferta/promocione janë hartuar në përputhje me përcaktimet ligjore, rregullatore dhe vendimet e AKEP, me qëllim që ato të jenë të vlefshme për tu hedhur në treg. Në të kundërt AKEP ka të drejtën për të kërkuar pershtatjen e tyre sipas përcaktimeve ligjore, rregullatore dhe vendimet e AKEP. Kjo kërkesë ligjore vjen në përputhje me rritjen e transparencës dhe informimin e publikut me qëllim që ai të njihet paraprakisht me produktin që do hidhet në treg, që të bëjë planet e tij në raport me preferencat dhe mundësitë financiare për të bërë zgjedhjen e duhur.

Përveç përcaktimeve të përgjithshme ligjore, AKEP interesohet dhe verifikon për çdo plan tarifor të veçantë nëse janë zbatuar me përpikëri disa specifikime teknike që janë përcaktuar në Vendimet nr. 2523, nr.2524, nr.2525 dhe nr.2526 datë 06.11.2014, të cilat po i rendisim më poshtë:

- tarifatat e thirrjeve drejt rrjeteve të tjera celulare kombëtare nuk duhet të jenë më të larta se tarifatat e thirrjeve brenda rrjetit;
- Sasia e minutave brenda rrjetit të përfshira në oferta/pagesë fikse të paketave tarifore nuk duhet të jetë më e madhe se sasia e minutave drejt rrjeteve të tjera celulare kombëtare;
- Ofertat/promocionet apo skontot e përkohshme në tërësi:
  - o duhet të kenë afat vlefshmërie të përcaktuar qartë që në fillim të aplikimit dhe jo më të gjatë se 3 muaj;
  - o që zgjasin më shumë se 3 muaj duhet të përfshihen në paketat/tarifatat standarde;
  - c. nuk duhet të ri-hidhen në treg me emër të ndryshuar kur elementët kryesorë të tyre janë thelbësiht të pandryshuar apo të ngjashëm;

Edhe Autoriteti i Konkurrencës me vendim nr. 475, datë 21.09.2017 për **“Mbylljen e Hetimit Paraprak në Tregun me Pakicë të Shërbimeve Celulare dhe Dhënia e Disa Rekomandimeve”**, ka lënë disa rekomandime për AKEP ndër të cilët rishikimin e Rregullores nr. 27/2012. Në pikën 1.1, germa b), të vendimit të mësipërm Autoriteti i Konkurrencës i ka rekomanduar AKEP-it:

***“Ndryshimin e nenit 8 të Rregullores Nr. 27/2012 “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, duke parashikuar detyrimin e ndërmarrjeve për njoftimin në AKEP përpara bërjes efektive të miratimit të tarifave/ndryshimeve”;***

Si përfundim duke marrë në konsideratë:

- Detyrimet ligjore të përcaktuara në Ligjin nr.9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
- Rekomandimet e Autoritetit të Konkurrencës;
- Komentet e sipërmarrësve Telekom Albania, Vodafone Albania dhe Albtelecom gjatë procesit të këshillimit publik të kësaj rregulloreje;
- Qëndrimin e AKEP ndaj komenteve.

AKEP gjykon që të kryejë shetsat dhe ndryshimet e mëposhtëme në Rregulloren nr.27:

- 1) Të shtohet pika 11 në nenin 6, “*Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të Ligjit*”,
- 2) Te shtohet **gera g, pika 12**, “*Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP: “Adresa: Rr. “Reshit Çollaku“ Tiranë, Tel : ++ 355 4 2259 571 Fax : ++ 355 4 2259 106, [www.akep.al](http://www.akep.al), [info@akep.al](mailto:info@akep.al) dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët*”.
- 3) Neni 8 ndryshon si vijon:

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

1. Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin 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.
2. Ky informacion duhet të dërgohet në rrugë elektronike dhe/ose shkresore. Forma e dërgimit të të dhënave në rrugë elektronike do të jetë e disponueshme edhe në faqen e internetit të AKEP.
3. AKEP-i publikon vlerësimin e përgjithshëm krahasues të tarifave aktuale sipas përcaktimeve të nenit 12 të kësaj rregulloreje.
4. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike të njoftojnë, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, çdo ndryshim në tarifat e shërbimeve, jo më pak se 7 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre ose të ndryshimeve dhe ky njoftim duhet të bëhet jo më pak se 3 ditë rresht;
5. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike duhet të publikojnë në faqen e tyre të internetit kushtet e përgjithshme të kontratave tip dhe t’ia paraqesin ato AKEP-it për vlerësim, të paktën, 15 ditë para publikimit sipas nenit 98 pika 5 të Ligjit.
6. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike duhet të njoftojnë pajtimtarët për çdo modifikim në kushtet e kontratave për jo më pak se 30 ditë përpara në përputhje me nenin 99 pika 3 të Ligjit.



7. Sipërmarrësit, të cilëve AKEP ka vendosur detyrime të veçanta për tarifat me pakicë, duhet të aplikojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara nga AKEP në mënyrë specifike.
8. Përcaktimet e mësipërme janë të detyrueshme për tu zbatuar për të gjitha paketat e shërbimeve, me parapagesë ose me paspagesë, paketa standarde, oferta, etj.

Versioni final i Rregullores nr.27/2012, do të jetë pjesë e Projekt – Vendimit të KD dhe do të publikohet në faqen e AKEP: [www.akep.al](http://www.akep.al)