



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE

RREGULLORE

Nr. 27 datë 21/09/2012, e ndryshuar

Mbi

**Publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe
përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike**

**Miratuar për këshillim publik (*version i konsoliduar*)
me Vendim të Këshillit Drejtues Nr.18 datë 16.03.2018**

Neni 1

Qëllimi i rregullores

Qëllimi i kësaj rregulloreje është të përcaktojë llojin dhe përmbajtjen e informacionit, që sipërmarrësit e rrjeteve dhe të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike (referuar këtu e në vijim me termin “Sipërmarrës”) janë të detyruar të publikojnë për tarifat dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për të garantuar transparencën dhe informimin e publikut

Neni 2

Baza ligjore

Nenet 54 dhe 98 të Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

Neni 3

Fusha e zbatimit

Përcaktimet e kësaj rregulloreje janë të detyrueshme për tu zbatuar nga të gjithë sipërmarrësit e autorizuar që ofrojnë rrjete dhe shërbime të komunikimeve elektronike publike në Republikën e Shqipërisë.

Neni 4

Kërkesa të përgjithshme për publikimin e informacionit për shërbimet

Sipërmarrësit janë të detyruar të publikojnë informacion për 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

Neni 5

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 përdoruesit. Sipërmarrësit duhet të përdorin procedurë të sakta në përcaktimin e tarifave që do të publikojë (me aq shifra pas presjes dhjetore sa ti afrohet numrit real) me qëllim që të mos krijohen keqkuptime midis konkurrentëve dhe të krijojë lehtësi krahasimi nga përdoruesit.
- 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, intervalet kohore peak dhe off-peak nëse aplikohen, 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 tu 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 përdoruesit përpara se ti 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 tarifar.

Neni 6

Lloji dhe përmbatja 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 tij;
- b. Formën ligjore;
- c. Adresën zyrtare dhe elektronike;
- d. Numrin e regjistrimit në QKR;
- e. Numrat e telefonit të kujdesit ndaj klientit;
- f. Adresa e-mailit dhe faqja 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)¹ dhe shërbime të tjera që mund të përfshihen (vetëm ato që ofrohen nga sipërmarrësi) si:
- b. Identifikimin e linjës së palës thirrëse dhe palës së thirrur;
- c. Shërbimin e operatorit;
- d. Numeratorin telefonik nga operatori (i printuar ose elektronik) për abonentët e vet;
- e. Shërbimi i informacionit për numrat (kërkimit të informacionit) në numerator
- f. Pengesa selektive e thirrjeve ;
- g. Mundësinë e përdorimit të ofruesve alternative të thirrjeve telefonike si karta me parapagim (OSHKP), Z(P)B;
- h. Aksesin në shërbimet me numra jogjeografikë;
- i. Ofrimin e telefonave publikë me pagesë;
- j. Shërbimet në kushte të veçanta, sipas përcaktimeve në pikën 3 të nenit 27 të ligjit 9918;

¹ Përcaktimi në germën 'a' është kriter i detyrueshëm që një shërbim të konsiderohet shërbim publik telefonik i disponueshëm për publikun (pika 45 e nenit 3 të Ligjit 9918). Në rast se shërbimi i ofruar nuk krijon këto mundësi në germën 'a' ai nuk konsiderohet shërbim telefonik i disponueshëm për publikun.

- k. 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 tarifat 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 për abonentin 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. Nevojën 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 tarifar, sipas rastit:

- a. Programet tarifore të ndara sipas mënyrës së pagesës: parapagim, kontratë, hibrid;
- b. Tarifa e regjistrimit (nëse ka të tillë);
- c. Pajtimi mujor (mujor nëse ka të tillë);
- d. Koha minimale fillestare e tarifimit dhe mënyra e tarifimit të kohës së thirrjes;
- e. Garancitë kombëtare (nëse ka të tilla);
- f. Minuta të përfshira (si brënda grupit, brënda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj);
- g. SMS të përfshira (si brënda grupit, brënda rrjetit, kombëtare, ndërkombëtare etj);
- h. Internet i përfshirë i shprehur në njësi (KB, MB etj.);
- i. Tarifa e thirrjeve të detajuara sipas destinacionit, kohëzgjatjes etj;
- j. Tarifat për roaming hyrës dhe dalës të detajuar sipas shteteve dhe operatorëve;
- k. Publikimi i shërbimeve pa pagesë;
- l. Çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të përdoruesit.

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 përdoruesit.

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 psh. për sekondë (apo bllok sekondash etj), për impulse, për bit/Mb etj.
5. **Tarifat e instalimit, ri-instalimit dhe shkëputjes për shërbimin në fjalë, nëse aplikohet:**
 - a. Paga minimale mujore, nëse aplikohet;
 - b. Në rastet kur programi tarifar ka pagesë fikse mujore duhet të jepen detaje:
 - Çfarë përfshihet në pagesën mujore si p.sh. minuta thirrje, SMS, MMS, kapacitetet doëload dhe/ose upload;
 - Tarifat dhe mënyra e tarifimit pas konsumit të komunikimeve të përfshira në pagesën mujore;
 - Paga 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 përktëse për këto breza orare;**
10. **Të gjitha çmimet e shërbimeve duhet të publikohen duke përfshirë vlerën e TVSH.**
11. **Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi cilësitë e shërbimit sipas nenit 102 të Ligjit.**

Në rastet kur një sipërmarrës ofron paketa të ndryshme tarifore për të njëjtin shërbim, rekomandohet që sipërmarrësi të bëjë të disponueshme simulatorë (interactive 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 përdoruesit për çdo lloj profili përdoruesi.

12. **Mekanizmi i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve përfshirë ato të ofruara nga sipërmarrësi ofrues i shërbimit:**
 - a. Në lidhje me këtë çështje, informacioni mbi mekanizmat gjyqësore dhe jashtëgjyqësore për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve duhet të publikohet dhe jepet, duke përfshirë procedurat e brëndshme të zbatuara nga ana e kompanisë, në mënyrë që të bëjë të qartë për publikun, dhe posaçërisht për klientët, që keto mekanizma ekzistojnë dhe se si ato mund të aksesohen.
 - b. Është e rekomanduar që të publikohet informacioni i mëposhtëm:
 - Kanale në dispozicion për pranimin e ankesave, duke përfshirë edhe identifikimin e strukturës përgjegjëse brënda strukturës së kompanisë për trajtimin e ankesave;
 - Pavarësisht pikës a. më sipër, Sipërmarrësi ka detyrim që në pikat e shitjes:
 - o Të ketë formular për ankesa të përdoruesve;
 - o Të mundësojë pranimin e ankesave me shkrim dhe me gojë të përdoruesve;
 - c. Afati kohor për pranimin(dërgimin) e ankesave;
 - d. Afati për përgjigje të ankesave;

- e. Afatin pas të cilit, në mungesë të një vendimi për ankesën, ofruesi merr përsipër të kontaktojë klientin që ta informojë atë në lidhje me progresin e arritur për ceshtjen e ankimit;
- f. Opsion për pajtimtarin që të paraqesë mosmarrëveshjet që lindin nga interpretimi apo zbatimi i kontratës për mekanizmat jashtëgjyqësore të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, si dhe detajet përkatëse të kontaktit.
- g. Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP (sipas footnote të shkresës) dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët.

Neni 7

Forma e publikimit dhe dhënies së informacionit

1. Informacioni i parashikuar më sipër në nenin 6 duhet të publikohet dhe të jetë i qartë në mënyrë të shkruar:
 - a. Faqen e Internetit të sipërmarrësit.
Secili sipërmarrës i rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun duhet të zotërojë një faqe Interneti me domain .al.
 - b. Pikat e shitjes të veta, të agjentëve dhe/ose të distributorëve të tij, nëse aplikohet
 - c. Në 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, domethënë 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. Personeli në pikat e shitjes duhet të japë informacion të detajuar dhe sqarime për përdoruesit/të interesuarit dhe të disponojë në formë të printuar (në formë fletë palosje) çdo paketë tarifore të ofruar. Për ofertat/promocionet në fuqi, sipërmarrësi duhet të garantojë informacionin në formë fletpalosjesh ose të mundësojë dhënien e informacionit për ato në formë të printuar kur i kërkohet nga përdoruesit/të interesuarit.
4. Nëse përfitimi i shërbimit përfshin blerjen e një produkti të paketuar (si p.sh kartë SIM me parapagim apo karta me parapagim-OSHKP), produkti i paketuar duhet të përshijë:
 - a. Identifikimin e ofruesit të shërbimit
 - b. Përshkrimi i përgjithshëm i shërbimit, duke deklaruar karakteristikat kryesore të tij;
 - c. Vendet (pika shitje dhe/ose faqe internet) 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 bërë të disponueshëm për publikun dhe përdoruesit, duke ndjekur detyrimet e kësaj rregulloreje.

Neni 8

Detyrimi për informimin e AKEP

Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin mbi mënyrën e publikimit të tarifave dhe shërbimeve, dhe çdo ndryshim të tyre jo më vonë se 20 ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve.

Në zbatim të nenit 16 pika 5 të Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, AKEP e siguron informacionin konfidencial në përputhje me legjislacionin në fuqi për sekretin e biznesit.

Informacioni mbi tarifat/shërbimet/ofertat shoqërohet me referencat si vijon:

- a. duke dhënë linkun përkatës në faqen e Internetit se ku janë publikuar tarifat dhe informacioni për to;
- b. duke përfshirë fletpalosjet përkatëse të programit të ri tarifor;
- c. mjetet e informimit publik ku është bërë njoftimi i tyre

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 në faqen e internetit të AKEP.

Sipërmarrësit, të cilëve AKEP ka vendosur detyrime të vecanta për tarifat me pakicë, duhet të aplikojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara nga AKEP në mënyrë specifike.

Neni 9

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 10

Detyrimi për saktësinë e informacionit

Sipërmarrësi duhet të evitojë manipulimin e informacionit të publikimit të tarifave që mund të çojnë në cenimin e interesave të përdoruesit. Sipërmarrësit duhet që tarifat që publikohen 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 që i faturohet pajtimtarit.

Neni 11

Detyrimi për mbajtjen e evidencave dhe dërgimin e tyre në AKEP

Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun janë të detyruar të mbajnë evidencë të detajuar të publikimit të çdo ndryshimi të tarifave të shërbimit dhe të jenë të gatshëm në çdo kohë t'i paraqesin sa herë që kërkohet nga AKEP.

Neni 12

Publikimi i tarifave në faqen elektronike të AKEP

AKEP, analizon dhe bën vlerësimin e përgjithshëm të tarifave aktuale, të disponueshme për publikun me qëllim publikimin e tyre në një seksion të veçantë në

faqen elektronike: www.akep.al. Për publikimin e tarifave në faqen elektronike, AKEP udhëhiqet nga parimet themelore që janë: ligjshmëria, transparenca, mosdiskriminimi dhe profesionalizmi.

Neni 13

Detyrimi i sipërmarrësve ndaj përdoruesve

Sipërmarrësit janë të detyruar të kenë staf të kualifikuar për marrëdhëniet me përdoruesit, për të dhënë të gjitha informacionet dhe sqarimet e mundshme për tarifat dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të ofruara. Stafi i sipërmarrësit është i detyruar të japë informacione dhe sqarime të hollësishme dhe të eliminojë keqkuptimet që mund të lindin lidhur me informimin për shërbimet e komunikimit dhe tarifat e tyre.

Neni 14

Konstatimi i shkeljeve, Kundërvajtjet administrative, gjobat, ankimimi

Konstatimi i shkeljeve, kundërvajtjet administrative, gjobat dhe ankimimi parashikohen në nenet 135, 136 dhe 137 të Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

Neni 15

Hyrja ne fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi me datë 01.11.2012.