



**REPUBLIKA E SHQIPERISE**  
**AUTORITETI I KOMUNKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

**R R E G U L L O R E**

**Nr. 29, datë 29.05.2013**

**PËR**  
**ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJEVE**  
**NDËRMJET PAJTIMTARËVE DHE SIPËRMARRËSVE TE**  
**KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE**

*Miraturar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP nr. 2305, datë 29.05.2013*

**AUTORITETI**  
**I**  
**KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

Në mbështetje të gërmës n) dhe gërmës p) të nenit 8, nenit 107 dhe nenit 120/1 të ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, Këshilli Drejtues i AKEP-it, miraton aktin normativ:

**RREGULLORE**  
**PËR**  
**ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJEVE**  
**NDËRMJET PAJTIMTARËVE DHE SIPËRMARRËSVE TE KOMUNIKIMEVE**  
**ELEKTRONIKE**

**I. DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

**Neni 1**  
**Objekti dhe qëllimi**

1. Rregullorja përcakton procedurën dhe strukturën përkatëse për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve, në rastet kur pajtimtari kërkon nga AKEP të zgjidhë mosmarrëveshjen;
2. Qëllimi i rregullores është mbështetja e palëve në mosmarrëveshje për zgjidhjen e saj në mënyrë sa më të shpejtë, të drejtë, transparente dhe të paanshme, në zbatim të kuadrit ligjor dhe rregullator mbi bazën e të cilit rregullohen marrëdhëniet midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve që ofrojnë rrjete dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike.

**Neni 2**  
**Përkufizime**

1. Termat e përdorura në këtë rregullore janë të njëjta me ato të përdorura në ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008, “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, (ligji nr. 9918) i ndryshuar,
2. “Komisioni për Zgjidhjen e Mosmarrëveshjes – KZM” është struktura përkatëse në AKEP e ngritur “*ad hock*” me Urdher të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve, në rastet kur pajtimtari kërkon që mosmarrëveshja të zgjidhet nga AKEP;

3. “Palët” janë pajtimtari dhe sipërmarrësi që dalin si palë në mosmarrëveshje;
4. “Rekomandim i AKEP” është mënyra ligjore dhe rregullore e paraqitur nga AKEP si mjete juridik i arsyetuar për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, i cili nëse pranohet nga palët bëhet i detyrueshem;
5. “Të dhënat e nevojshme”, janë dokumentat e përcaktuara në këtë rregullore, të cilat duhet të paraqiten nga pajtimtari në AKEP së bashku me kërkesën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, si dhe dokumentat që paraqiten nga sipërmarrësi sipas kërkesës së KZM;
6. “Kontrata e pajtimit”, është kontrata e lidhur sipas nenit 99 të ligjit nr. 9918 midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit për sigurimin e lidhjes ose aksesit në rrjetin publik të komunikimeve elektronike;
7. “Procedura për trajtimin e ankesave”, është procedura e parashikuar në kushtet e kontratës të pajtimtarit, të lidhur midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit, mbi mënyrat dhe procedurën për trajtimin e ankesave të pajtimtarëve;
8. “e-ankesa”, është aplikacioni *on-line* i publikuar në faqen zyrtare të AKEP si alternative që pajtimtari të paraqesë kërkesën e tij për zgjidhjen e mosmarrëveshjes .
9. “person përgjegjës kontakti” është njeri nga anëtarët e KZM, të cilin kryetari i KZM e përcakton si personin përgjegjës për verifikimin e dokumentacionit të paraqitur nga pajtimtari ankimues dhe komunikimin me pajtimtarin në rast se nevojitet plotësimi i dokumentacionit.

## **II. STRUKTURA PËR ZGJIDHJEN E MOSMARRËVESHJES**

### **Neni 3**

#### **Komisioni i Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve midis Pajtimtarëve dhe Sipërmarrësve – KZM**

1. AKEP për shqyrtimin e kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit dhe dhënien e rekomandimit përkatës ngre një Komisionin për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve (KZM) si një strukturë të posaçme *ad hoc* që vepron sipas procedurës së përcaktuar në këtë rregullore;
2. KZM përbëhet nga Kryetari dhe 4 anëtarë, njeri prej anëtarëve është i zyrës së shërbimit universal dhe mbrojtjes së përdoruesve, një prej anëtarëve është i zyrës së mosmarrëveshjeve, një prej anëtarëve është i sektorit të kostove dhe tarifave dhe anëtari tjetër është i sektorit të cilësisë së rrjeteve dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike;
3. Kryetari i Këshillit Drejtues të AKEP, përcakton me urdhër të brendshëm emrat e personave në përbërje të KZM, sipas kushteve të parashikuara në pikën 2 të këtij neni. Nëpërmjet Urdhërit, KZM autorizohet të funksionojë rregullisht në çdo rast që do të paraqitet për shqyrtim një kërkesë për zgjidhje mosmarrëveshje midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit;

4. KZM, nëse konsataton 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 nr. 9918, nuk zbatohet në mënyrën e duhur nga sipërmarrësi, atëherë KZM i propozon Kryetarit me anë të një relacioni marrjen e masave administrative konform parashikimeve ligjore për këtë qëllim;
6. KZM, nëse konstaton se disa ankesa të ngjashme kanë të njëjtin objekt mosmarrëveshjeje kundrejt sipërmarrësve, del me një rekomandim unifikues për zgjidhjen e tyre.
7. KZM raporton në mënyrë periodike përpara Keshillit Drejtues çdo 6 muaj veprimtarinë e saj të punës .

### **III. ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

#### **Neni 4 Roli i AKEP**

Roli i AKEP në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit kur pajtimitari e kërkon zgjidhjen në AKEP, është në ofrimin e rekomandimeve ligjore me natyrë rregullatore dhe ndërmjetësimin nëpërmjet mjetit administrative si rekomandim i AKEP, si një alternative juridike administrative për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në mënyrë të shpejtë, transparente, objektive dhe jodiskriminuese.

#### **Neni 5 Kushtet paraprake**

1. AKEP investohet nga pajtimitari për të filluar procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, vetëm kur pajtimitari palë në mosmarrëveshje, pasi ka ezauruar fazën e zgjidhjes së saj nëpërmjet zbatimit të procedurave për trajtimin e ankesave të përcaktuara në kontratën e pajtimit të lidhur me sipërmarrësin, nuk është dakort me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit;
2. Pajtimitari, nëse dëshiron t'i drejtohet AKEP me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, duhet që kërkesën ta paraqesë në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi ka marrë nga sipërmarrësi përgjigjen me shkrim;
3. Në rast se AKEP është investuar nga pajtimitari për të filluar procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, por konstaton mungesën e trajtimit të ankesës së pajtimitarit nga sipërmarrësi brenda 15 ditëve nga ankimi, atëherë AKEP i kërkon sipërmarrësit me shkrim, brenda 3 ditëve zbatimin e detyrimeve të kushteve të kontratës “*E drejta e Ankimit*” dhe kthimin e përgjigjes me shkrim sipas nenit 107, pika 4 e tij. Me depozitimin e përgjigjes me shkrim të sipërmarrësit brenda afatit të caktuar nga AKEP, KZM vazhdon procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes ;
4. AKEP, fillon procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me paraqitjen nga ana e pajtimitarit të një kërkesë të rregullt sipas përcaktimeve të pikës 5 të këtij neni duke bashkëlidhur

dokumentat e përcaktuara në këtë rregullore. Nëse kërkesa e pajtimtarit nuk është e plotë ose e saktë, ajo nuk konsiderohet e pranuar nga AKEP në datën e depozitimit të saj;

5. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njerën nga mënyrat e mëposhtme:
  - a) Duke e dorëzuar dorazi në zyrën e Arkiv-Protokollit të AKEP;
  - b) Nëpërmjet postës në adresën:  
Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare  
Rr. “Reshit Çollaku” Nr. 42  
Tiranë-SHQIPERI;
  - c) Në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit “*e-ankesa*” të publikuar në faqen zyrtare të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al)

## **Neni 6**

### **Forma dhe përmbajtja e kërkesës**

1. Forma e paraqitjes së kërkesës me shkrim nga pajtimtari dhe kërkeses “*on-line*” sipas modulit “*e-ankesa*” për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, përcaktohen në Aneksin 1 të kësaj rregulloreje;
2. Pavarësisht mënyrës së paraqitjes së kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në përmbajtje të saj duhet të vendoset detyrimisht informacioni lidhur me:
  - a) Të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe adresën e pajtimtarit;
  - b) Të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe adresën e sipërmarrësit;
  - c) Objektivin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, i cili duhet të jetë i lidhur me kontratën e pajtimit të lidhur midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit dhe mosdakortësinë e tij kundrejt përgjigjes së sipërmarrësit sipas procedurës së ankimit;
  - d) Parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin dhe përcaktimin e kërkeses së pajtimtarit për zgjidhjen e pretenduar nga AKEP.

## **Neni 7**

### **Dokumentat shoqëruese**

Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes nga AKEP duhet të shoqërohet nga pajtimtari me këto dokumenta:

- a) Kopje të ankimit dërguar sipërmarrësit;
- b) Kopje të përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin;
- 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 8**

### **Fillimi i procedurës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes**

1. KZM, fillon procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes nëse pajtimtari e paraqet kërkesën sipas nenit 6 te kesaj rregulloreje;
2. Në rastet e paraqitjes së një kërkesë jo të plotë ose të pasaktë, AKEP nëpërmjet personit përgjegjës te kontaktit ne KZM njofton menjëherë pajtimtarin për nevojën e plotësimit ose saktësimit të kërkesës, duke identifikuar qartë të metat ose mangësitë, nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim. Pajtimtari, me marrjen e njoftimit të AKEP 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 9**

### **Njoftimi i sipërmarrësit**

1. AKEP nëpërmjet KZM, 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 parashtrimeve 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. KZM mund t'i kërkojë sipërmarrësit të dhëna të nevojshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke respektuar parimin e konfidencialitetit te te dhenave;
2. Sipërmarrësi, me marrjen e njoftimit, brenda 3 (tre) ditëve pune duhet t'i paraqesi KZM nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim shpjegimet dhe parashtrimet e tij, si dhe çdo të dhënë tjetër të kërkuar. 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.

## **Neni 10**

### **Seanca e pajtimit**

1. KZM, nëse e gjykon të arsyeshme gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjes, përpara dhënies së rekomandimit, mund të thërrasi 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 KZM aktin e dakortësisë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
3. Nëse palët nuk arrijnë dakortësinë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, atëhere KZM vijon procedurën për dhënien e rekomandimit përkatës.

## **Neni 11**

### **Shqyrtimi i mosmarrëveshjes**

1. Personi përgjegjës i kontaktit në KZM me marrjen e një kërkesë nga pajtimtari për zgjidhje mosmarrëveshje me sipërmarrësin, në një nga mënyrat e parashikuara në këtë rregullore, brenda 2(dy) dite pune vlerëson rregullsinë e saj;
2. Nëse kërkesa rezulton në përputhje me kushtet e përcaktuara në rregullore, atëhere personi përgjegjës sipas pikës 1 të këtij neni, ia komunikon kete fakt menjëherë Kryetarit të KZM;
3. Nëse kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ka mangësi, atëhere, personi përgjegjës i kontaktit në KZM sipas procedurës së përcaktuar në rregullore, komunikon me pajtimtarin për plotësimin ose saktësimin e kërkesës;
4. KZM, shqyrton kërkesën e rregullt të paraqitur për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jo diskriminuese, 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;
5. KZM 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;
6. KZM, me përfundimin e shqyrtimit të mosmarrëveshjes, nëse palët nuk kanë arritur zgjidhjen e saj me pajtim, harton rekomandimin përkatës;
7. AKEP, iu dërgon palëve me shkrim rekomandimin e hartuar nga KZM, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës së rregullt për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
8. Nëse të dyja palët, pranojnë me shkrim rekomandimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga data e marrjes së tij nga AKEP, ai bëhet i detyrueshëm. Në rast të kundërt, secila nga palët mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në gjykatën kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

## **IV. DISPOZITA TË FUNDIT**

### **Neni 12**

#### **Hyrja në fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi menjëherë pas miratimit nga Këshilli Drejtues i AKEP dhe publikimit në faqen elektronike të AKEP [www.akep.al](http://www.akep.al)

## ANEKSI 1

### Informacion mbi formën e kërkuar për të paraqitur një mosmarrëveshje midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit në formë shkresore nëpërmjet dorëzimit dorazi, postës apo në formë elektronike sipas modulit e-ankesa në faqen zyrtare të AKEP

Lloji i informacionit	Informacioni i kërkuar
Të dhënat e kontaktit të pajtimitarit  Të dhënat e kontaktit të sipërmarrësit	Emri / Mbiemri dhe Adresa e Plote Nr. tel E-mail Sipërmarrësi /Adresa Nr. tel E-mail
Përcaktimi i mosmarrëveshjes	Objekti i kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, lidhur me kontratën e pajtimit të lidhur midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit dhe mosdakortësinë e tij kundrejt përgjigjes së sipërmarrësit sipas procedurës së ankimit si dhe parashtrimi i pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin.
Baza ligjore	Baza specifike ligjore e mosmarrëveshjes, duke i'u referuar dispozitave ligjore/ termave kontraktuale
Kerkesat e pretendura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve	Kerkesat e pretenduara nga pajtimtari për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
Paraqitja e dokumentave shoqeruese sipas nenit 7 të Rregullores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopje të ankimit dërguar sipërmarrësit;</li> <li>• Kopje të përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin;</li> <li>• Kopje të provave shkresore mbi të cilat mbështetet ankimi/mosmarrëveshja, (fatura tatimore, fatura e detajuar për pagesën e shërbimeve të përfituara nga sipërmarrësi);</li> <li>• Kopje të kontratës së pajtimit të lidhur midis pajtimitarit dhe sipërmarrësit;</li> <li>• Çdo dokument tjetër që pajtimtari mendon se lidhet me mosmarrëveshjen.</li> </ul>
Provat e dokumentuara	Të gjitha pretendimet duhen të mbështetura me prova të dokumentuara.
Ndikimi i mosmarrëveshjes	Ndikimin që ka mosmarrëveshja ndaj pajtimitarit. Nëse është e mundur kjo duhet të përcaktohet në mënyrë sasiore.



## Aneks 2

### Akt i Dakortesise

nr. \_\_\_\_ date \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

Unë i/e nënshkruari/a \_\_\_\_\_ (Emer, Mbiemer, i Pajtimtarit), në lidhje me ankesën e paraqitur nga ana ime më datë \_\_\_\_\_, në AKEP, kundrejt Sipërmarrësit \_\_\_\_\_, me objekt \_\_\_\_\_ (specifiko objektin e kërkeses ankimore) shpreh dakortësinë time për pranimin e plote të zgjidhjes së mosmarrëveshjes sipas Rekomandimit nr. \_\_\_\_\_, datë \_\_\_\_\_ të dhene nga KZM e Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare bazuar në nenin 120/1 të ligjit nr.9918, dt.19.05.2008, i ndryshuar.

Sipërmarrësi \_\_\_\_\_, pranon zgjidhjen e mosmarrëveshjes midis pajtimtarit \_\_\_\_\_ dhe tij, sipas Rekomandimit nr. \_\_\_\_\_, datë \_\_\_\_\_ të KZM.

Mbajtur në AKEP më \_\_\_\_\_.\_\_\_\_\_.

**Nënshkrimi i Pajtimtarit**

\_\_\_\_\_

**Nënshkrimi i Përfaqësuesit  
Ligjor të Sipërmarrësit**

\_\_\_\_\_

### **Komisioni i Zgjidhjes së Mosmarrëveshjes:**

**Kryetar** \_\_\_\_\_  
Anetar \_\_\_\_\_  
Anetar \_\_\_\_\_  
Anetar \_\_\_\_\_  
Anetar \_\_\_\_\_