



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