



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE  
KËSHILLI DREJTUES

V E N D I M

Nr.14, datë 24.10.2023

PËR

**“SHQYRTIMIN E PROPOZIMIT TË GRUPIT TË INSPEKTIMIT, NGRITUR ME  
AUTORIZIMIN E INSPEKTIMIT NR. 2005, DATË 29.8.2023, PËR PENALIZIMIN ME  
MASË ADMINISTRATIVE ME GJOBË TË PROPOZUAR NDAJ SIPËRMARRËSIT TË  
INSPEKTUAR ONE ALBANIA SH.A.”**

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

|      |        |          |         |
|------|--------|----------|---------|
| Z.   | Tomi   | Frashëri | Kryetar |
| Znj. | Edlira | Dvorani  | Anëtar  |
| Z.   | Lorenc | Bako     | Anëtar  |
| Z.   | Bleron | Dokle    | Anëtar  |
| Z.   | Armer  | Juka     | Anëtar  |

dhe sekretare e Këshillit Drejtues Znj. Evblina Taçi, në mbledhjen e datës 24.10.2023, 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 Funkcionimin e Këshillit Drejtues të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare”, miratuar me Vendimin nr.7, datë 16.2.2018 të Këshillit Drejtues të AKEP, me propozim të grupit të inspektimit të AKEP, shqyrtoi çështjen me objekt:

**“SHQYRTIMIN E PROPOZIMIT TË GRUPIT TË INSPEKTIMIT, NGRITUR ME AUTORIZIMIN E INSPEKTIMIT NR. 2005, DATË 29.8.2023, PËR PENALIZIMIN ME MASË ADMINISTRATIVE ME GJOBË TË PROPOZUAR NDAJ SIPËRMARRËSIT TË INSPEKTUAR ‘ONE ALBANIA SH.A.’”**

**B A Z A L I G J O R E:**

1. Pika 3 e nenit 109, nenit 132 e vijues i ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, (**ligji 9918/2008**);
2. Neni 46 i ligjit nr.10433, datë 16.6.2011 “Për Inspektimin në Republikën e Shqipërisë”, (**ligji 10433/2011**);
3. Ligji nr. 44/2015, datë 30.4.2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”, (**ligji nr. 44/2015**);
4. Ligji nr.10 279, datë 20.5.2010 “Për kundërvajtjet administrative”, (**ligji 10279/2010**);
5. Rregullore nr.46 “Metodika e Inspektimit të Veprimtarisë së Sipërmarrësve të Rrjeteve dhe të Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike”, miratuar me Vendim nr. 2695, datë 27.10.2016;
6. Rregullore e Brendshme “Për Funkionimin e Këshillit Drejtues të Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare”, miratuar me Vendimin nr.7, datë 16.2.2017 të Këshillit Drejtues të AKEP;

**K Ë S H I L L I D R E J T U E S:**

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

1. Relacioni shpjegues për shqyrtimin e masës së gjobës së propozuar nga grupi i inspektimit i AKEP, ngritur me Autorizimin e Inspektimit nr. 2005, datë 29.8.2023;
2. Projektakti i formatuar dhe arsyetuar;

3. Autorizimi i Inspektimit nr. 2005, datë 29.8.2023;
4. Procesverbali i Inspektimit nr. 58, datë 26.9.2023;
5. Dosje e plotë e Procedurës të Inspektimit.

## V Ë R E N:

### FAKTET

1. Sipërmarrësi “One Albania” sh.a., me Nipt: J61814094W është njëri nga dy sipërmarrësit që ofrojnë rrjete dhe shërbime të telefonisë së lëvizshme në Republikën e Shqipërisë dhe është rezultat i bashkimit me përthithje të shoqërisë Albtelekom Albania sh.a., nga shoqëria ONE Communications sh.a.<sup>1</sup>
2. Sipërmarrësi ONE Albania ka qenë, fillimisht, subjekt i një inspektimi të programuar, zhvilluar prej datës 6.3.2023 deri në datën 4.5.2023. Në fund të kësaj procedure inspektimi, Grupi i Inspektimit ka dalë me vendimin përfundimtar të inspektimit nr. 4, datë 25.5.2023, i cili në pjesën urdhëruese parashikonte sa vijon:
  - a. *“Sipërmarrësi i komunikimeve elektronike “One Albania” sh.a., të analizojë dhe t’i japë zgjidhje shkaqeve teknike dhe mungesës së koordinimit të cilat kanë çuar në shkelje të afateve maksimale të lejuara për portimin e numrit.*
  - b. *Sipërmarrësi “One Albania” sh.a., duhet të rishikojë dhe riparojë të gjitha problemet teknike të evidentuara në arkitekturën e moduleve të sistemit B/00S me qëllim eliminimin e pikave të dështimit si dhe përmirësimin e sistemit **brenda 30 (tridhjetë) ditëve** nga marrja dijëni e këtij Vendimi përfundimtar inspektimi.*

---

<sup>1</sup> Shih vendimet e Komisionit të Konkurrencës nr.869, datë 8.3.2022 “Mbi përfitim të kontrollit të shoqërisë Albania Telecom Invest Ad nga shoqëria 4ig Nyilvanosan Mukodo Reszvenytarsasag”, dhe vendimin e AKEP nr. 14, datë 7.11. 2022 “Për miratimin e transferimit të të drejtave të përdorimit të frekuencave të dhëna sipas regjimit të autorizimit individual dhe regjimit të autorizimit të përgjithshëm, si dhe për transferimin e të drejtave dhe detyrimeve të caktuara në aktet rregullatore të nxjerra nga AKEP nga sipërmarrësi “Albtelecom sh.a.” te sipërmarrësi “ONE Telecommunications sh.a.”.

- c. Sipërmarrësi “One Albania” sh.a., rekomandohet që gjatë kësaj periudhe 30 (tridhjetë) ditore të kryejë kontrole periodike të brendshme si dhe të njoftojë AKEP për rastet e refuzimeve të evidentuara dhe korrigjuara prej tyre.*
- d. Sipërmarrësi “One Albania” sh.a., të dorëzojë në AKEP raportime periodike javore, duke analizuar situatën dhe progresin e arritur, me qëllim zbatimin e detyrave për korrigjimin e shkeljeve të evidentuara.*
- e. Për verifikimin dhe korrigjimin e problematikave, pas afatit 30 (tridhjetë) ditore mund të kryhet një inspektim i ri.*
- f. Inspektimi i ndjekjes së korrigjimit të rekomandimeve të lëna nga inspektimi i programuar siguron se, sipërmarrësi i inspektimit ka përfunduar punën për të cilën kanë qenë informuar nga vendimi përfundimtar i inspektimit të programuar.”*

**3.** Në vijim të një serie problematikash të konstatuara nga AKEP, përmes burimeve të ndryshme, një numri të konsiderueshëm ankesash, dhe ndërprerjes së plotë të shërbimit më datë 24 gusht 2023, një procedurë e re inspektimi u ndërmor pranë sipërmarrësit “One Albania” sh.a., bazuar mbi autorizimin e inspektimit nr. 2005, datë 29.8.2023, me objekt si më poshtë:

- a. “Plotësimi i rekomandimeve nga inspektimi i mëparshëm, lënë në Vendimin Përfundimtar të Inspektimit me nr.04, datë 25.5.2023;*
- b. Trajtimi i problematikave të evidentuara edhe nga ankesat e pajtimtarëve të ndryshëm në tregun e komunikimeve elektronike që lidhen me procesin e portabilitetit, tarifimit dhe cilësisë së shërbimit, kryesisht gjatë muajve Korrik - Gusht të vitit 2023.”*

**4.** Në përfundim të veprimtarisë inspektuese, grupi i inspektimit i AKEP ka hartuar Procesverbalin e me nr. 58, datë 26.9.2023.

**5.** Rrjedhimisht, Grupi i Inspektimit ka konkluduar për një dënim kryesor, referuar germës a), pikës 1, të nenit 135 të ligjit 9918/2008, duke i propozuar Këshillit Drejtues të AKEP që:

- a. “sipërmarrësi “One Albania” sh.a., të dënohet sipas pikës 18, paragrafi III, të nenit 137 të ligjit 9918/2008 me masën administrative “Gjobë” në vlerën 10 000 000 (dhjetë milionë) lekë.”*

**6.** Gjithashtu, Grupi i Inspektimit ka vendosur dënimet administrative plotësuese të mëposhtme:

- b. “Sipërmarrësi i komunikimeve elektronike “One Albania” sh.a., të respektojë detyrimet ligjore dhe kontraktore lidhur me kufizimet e shërbimeve dhe njoftimin e pajtimtarit përpara zgjidhjen e kontratës.*
  - c. Sipërmarrësi i komunikimeve elektronike “One Albania” sh.a., të respektojë detyrimet ligjore lidhur me publikimin e informacionit transparent, të krahasueshëm, të përshtatshëm dhe të përditësuar për çdo detyrim në përfundimin e kontratës, si dhe kushtet e përgjithshme për aksesin e përdorimin e shërbimeve të ofruara për përdoruesit fundorë. Ky informacion të publikohet në mënyrë të qartë, gjithëpërfshirëse dhe lehtësisht të aksesueshme.*
  - d. Sipërmarrësi i komunikimeve elektronike “One Albania” sh.a., të respektojë detyrimet ligjore lidhur me njoftimet e pajtimtarit dhe AKEP për kufizimin ose ndalimin e aksesit në shërbimet e tyre, sipas pikës 2, të nenit 108, të ligjit 9918/2008.*
  - e. Sipërmarrësi i komunikimeve elektronike “One Albania” sh.a., të analizojë dhe t’i japë zgjidhje shkaqeve teknike dhe mungesës se koordinimit të cilat kanë çuar në shkelje të afateve maksimale të lejuara për portimin e numrit.*
  - f. Sipërmarrësi “One Albania” sh.a., duhet të rishikojë dhe riparojë të gjitha problemet teknike të evidentuara në arkitekturën e moduleve të sistemit B/00S me qëllim eliminimin e pikave të dështimit si dhe përmirësimin e sistemit brenda 60 (gjashtëdhjetë) ditëve nga vendimi përfundimtar i inspektimit.*
  - g. Sipërmarrësi “One Albania” sh.a., rekomandohet që gjatë kësaj periudhe 60 (gjashtëdhjetë) ditore të kryejë kontrole periodike të brendshme si dhe të njoftojë AKEP për rastet e refuzimeve të evidentuara dhe korrigjuara prej tyre.*
  - h. Sipërmarrësi “One Albania” sh.a., të dorëzojë në AKEP raportime periodike javore, duke analizuar situatën dhe progresin e arritur me qëllim zbatimin e detyrave për korrigjimin e shkeljeve të evidentuara.”*
- 7.** Përmes shkresës së datës 4.10.2023, nr. 3973/3 prot., protokolluar në AKEP nr. prot. 2005/1, datë 4.10.2023, sipërmarrësi ONE Albania ka paraqitur observacionet e veta në lidhje me procesverbalin e inspektimit nr. 58, datë 26.9.2023.
- 8.** Pas njohjes me observacionet me shkrim të sipërmarrësit ONE Albania, Grupi i Inspektimit, bazuar në nenin 135 të ligjit 9918/2008, i ka paraqitur Këshillit Drejtues më datë 12.10.2023 propozimin e projektvendimit mbi “*Shqyrtimin e masës së gjobës të propozuar nga grupi i inspektimit, ngritur me Autorizimin e Inspektimit nr. 2005 prot., datë 29.8.2023, ndaj subjektit të inspektuar “One Albania” sh.a.,*”:
- 9.** Gjetjet e Grupit të Inspektimit, mbi të cilat janë mbështetur dënimet e mësipërme, janë të parashtruara në mënyrë shteruese në procesverbalin e inspektimit nr. 58, datë 26.9.2023. Faktet relevante për të vlerësuar posaçërisht propozimin e dënimit me gjobë të sipërmarrësit

ONE Albania sh.a., dhe objekt shqyrtimi nga ana e Këshillit Drejtues, shpjegohen si më poshtë.

10. Në rastin e shqyrtimit të disa prej ankesave, veçanërisht atyre të trajtuara në procesverbalin e inspektimit, sipërmarrësi ONE Albania i ka vendosur në dispozicion Grupit të Inspektimit një komunikim të brendshëm të departamenteve të kompanisë One Albania për dërgimin e një SMS tek 40 000 (dyzet mijë) përdorues me tekst:

*“One ju rikujton datën për pagesën e faturës suaj pranë dyqaneve të One, për të shmangur bllokimin e shërbimeve tuaja. Nëse ju tashmë e keni paguar detyrimin tuaj të radhës, mos e konsideroni këtë sms. Faleminderit.”*

11. Duke çmuar paraprakisht se njoftimi i mësipërm nuk përmbush standardet e nenit 109 të ligjit 9918/2008, G.I. ka kryer veprime të mëtejshme hetimore dhe i ka kërkuar sipërmarrësit One Albania sh.a., që të provohej nga ana e tij lajmërimi i disa pajtimtarëve specifikë për ndërprerjen e shërbimit sipas Nenit 109, të ligjit 9918/2008.
12. Gjatë verifikimit faktik, nga loget e prezantuara nga përfaqësuesi i sipërmarrësit One Albania sh.a., G.I. konstatoi se këto loge, kanë informacione për datën, orën, llojin e sms së dërguar (në grup apo i dedikuar), marrësin e “SMS”, informacion nëse “SMS” është dërguar me sukses apo jo etj., por në asnjë rast të përmbajtjes së “SMS” që sipërmarrësi One Albania sh.a., ka dërguar tek pajtimtarët e caktuar. Sipërmarrësi pohoi se nuk i ruan SMS-të që i dërgohen pajtimtarëve.
13. Gjatë këtij procesi nuk është arritur të bëhet dallim nëse “SMS” që është dërguar te pajtimtarët ka qenë specifike për paralajmërim për ndërprerjen e shërbimit apo me ndonjë përmbajtje tjetër e dërguar nga ana e sipërmarrësit. Gjithashtu, nga loget e verifikimit të bërë pranë ambienteve të sipërmarrësit One Albania sh.a., por edhe nga provat e paraqitura me vonë nga sipërmarrësi, rezulton që “SMS” e dërguara janë Broadcast, pra që dërgohen në masë për pajtimtarët, dhe jo për secilin pajtimtar.

## **PROCEDURA PËRPARA KËSHILLIT DREJTUES**

14. Në mbledhjen e datës 12.10.2023, Këshilli Drejtues i AKEP-it është njohur me Projektvendimin “Për shqyrtimin e propozimit të grupit të inspektimit, ngritur me autorizimin e inspektimit nr. 2005, datë 29.08.2023, për penalizimin me masë administrative “gjobë” të propozuar ndaj sipërmarrësit të inspektuar “One Albania” Sha.”.

- 15.** Grupi i Inspektimit relatoi gjetjet faktike, shkeljet ligjore dhe dënimet administrative kryesore dhe plotësuese të vendosura. Grupi i Inspektimit i paraqiti Këshillit Drejtues dokumentet e mëposhtme:
1. Relacionin shpjegues për shqyrtimin e masës së gjobës së propozuar nga grupi i inspektimit të ngritur me Autorizimin e Inspektimit nr. 2005, datë 29.8.2023;
  2. Projektaktin e formatuar dhe arsyetuar;
  3. Autorizimin e Inspektimit nr. 2005, datë 29.8.2023
  4. Procesverbalin e Inspektimit nr.58, datë 26.9.2023;
  5. Dosje e plotë e Inspektimit.
- 16.** Gjithashtu, Grupi i Inspektimit iu përgjigj pyetjeve dhe kërkesave për sqarime të parashtruara nga anëtarët e Këshillit Drejtues.
- 17.** Këshill Drejtues i AKEP, sipas përcaktimit të nenit 87, të ligjit nr. 44/2015, “Kodi i Procedurave Administrative” si dhe pikës 4, të nenit 135, të ligjit nr. 9918/2008, vendosi të njoftojë sipërmarrësin One Albania sh.a., për t’u paraqitur në seancë dëgjimore më datë 18.10.2023, për të parashtruar argumentet e veta përpara Këshillit Drejtues të AKEP.
- 18.** Në mbledhje e datës 18.10.2023, ora 10:00, u paraqit përfaqësuesi i sipërmarrësit ONE Albania sh.a., i pajisur me autorizimin e përfaqësimit nr. 4453 prot., datë 29.8.2023 lëshuar nga Drejtori Ekzekutiv Z. Brano Durovic.
- 19.** Përfaqësuesi i ONE Albania sh.a., përveçse parashtroi me gojë qëndrimin e sipërmarrësit në lidhje me gjetjet e procesverbalit të Grupit të Inspektimit, paraqiti një kopje me shkrim të parashtrimeve (nr. 4453/1 prot., datë 18.10.2023), disa dokumente provuese, si edhe autorizimin e përfaqësimit, të administruara rregullisht nga sekretarja e Këshillit Drejtues të AKEP-it. Pas përfundimit të parashtrimit me gojë, përfaqësuesi i subjektit iu nënshtrua pyetjeve të ngritura nga anëtarët e Këshillit Drejtues.
- 20.** Këshilli Drejtues u mbledh për shqyrtimin e propozimit për gjobë më datë 24.10.2023.

## **SHQYRTIMI I PROPOZIMIT PËR GJOBË**

Këshilli Drejtues, pasi shqyrton rregullshmërinë procedurale të inspektimit, vlerëson nëse përmbushen kushtet për penalizimin me gjobë të sipërmarrësit.

## **Rregullshmëria procedurale e inspektimit: pretendimet për tejkalim të objektit të autorizimit**

21. Sipërmarrësi parashtron se “tematikat e ankesave nuk janë procedurat e pezullimit të shërbimeve për mosshlyerje të pagesave nga ana e pajtimtarëve”. Prandaj, sipas tij, respektimi nga sipërmarrësi i detyrimeve në lidhje me kufizimin ose ndërprerjen e shërbimeve nuk është objekt i autorizimit të inspektimit.
22. Këshilli Drejtues vëren se pika e dytë e objektit të autorizimit përfshin trajtimin e *“problematikave të evidentuara edhe nga ankesat e pajtimtarëve të ndryshëm në tregun e komunikimeve elektronike që lidhen me procesin e portabilitetit, tarifimit dhe cilësisë së shërbimit, kryesisht gjatë muajve Korrik - Gusht të vitit 2023.”*
23. Këshilli Drejtues çmon se tarifimi dhe kufizimi/ndërprerja e shërbimit për mospagesë të tarifës së faturuar janë dy çështje ngushtësisht të lidhura me njëra-tjetrën. Për shembull, një pajtimtari i është kufizuar shërbimi i thirrjeve dalëse për mospagesë fature/ash, pa u njoftuar sipas nenit 109, ndërkohë vijon të faturohet sipas kushteve të kontratës. Në çdo rast, njoftimi paraprak i pajtimtarit për kufizim ose ndërprerje të shërbimit është pjesë e konceptit më të gjerë të cilësisë së shërbimit.
24. Për këto arsye, Këshilli Drejtues i gjen të pambështetura pretendimet e sipërmarrësit për tejkalim të objektit të autorizimit të inspektimit.

## **Shqyrtimi në themel i propozimit për penalizim me gjobë**

25. Gjatë shqyrtimit në themel të propozimit për gjobë, Këshilli Drejtues, pikësëpari, vlerëson nëse gjetjet e Grupit të Inspektimit përbëjnë një shkelje të detyrimeve ligjore nga ana e sipërmarrësit. Në vijim, Këshilli Drejtues analizon natyrën dhe shtrirjen e kësaj shkeljeje. Së fundi, Këshilli Drejtues kryen një vlerësim mbi dënimin administrativ adekuat dhe proporcional të shkeljes së konstatuar. Pretendimet dhe argumentet relevante të sipërmarrësit janë grupuar dhe adresohen në seksionet përkatëse të mëposhtme.

- Mbi karakterizimin e shkeljes

26. Neni 109 i ligjit 9918/2008, përcakton se:



“Sipërmarrësit që ofrojnë akses në rrjetet e komunikimeve elektronike publike mund ta kufizojnë aksesin në shërbimet e tyre dhe/ose mund ta ndërpresin lidhjen e pajtimtarit, apo mund të ndërpresin kontratën me pajtimtarin vetëm në rast se pajtimtari nuk përmbush kushtet e kontratës, apo nuk kryen pagesat, sipas kushteve të përcaktuara në kontratë. Sipërmarrësit duhet të përcaktojnë qartë dhe me detaje në kushtet e kontratës rastet kur bëhet kufizimi, ndërprerja e shërbimit apo ndërprerja e kontratës. Sipërmarrësi është i detyruar t’i dërgojë faturën pajtimtarit me paspagim. Nëse pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, sipërmarrësi është i detyruar t’i dërgojë pajtimtarit një njoftim me shkrim ose në një formë tjetër që është parashikuar dhe pranuar në kontratë nga pajtimtari, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 ditëve për të përmbushur detyrimet kontraktore. Ky njoftim me shkrim duhet ta informojë pajtimtarin për kushtet përkatëse kontraktore, në veçanti për kufizimin, ndërprerjen e shërbimit apo ndërprerjen e kontratës dhe procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Sipërmarrësit nuk duhet të veprojnë në përputhje me pikën 1 të këtij neni para afatit kohor të përcaktuar në njoftimin me shkrim.”

27. Kjo dispozitë është implementuar në nenin 13 të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës në fuqi, që ONE Albania praktikon me pajtimtarët e vet të telefonisë së lëvizshme:<sup>2</sup>

“13.1 Nëse Pajtimtari me paspagim dhe hibrid nuk përmbush kushtet e përgjithshme të kontratës, ONE Albania ka të drejtë dhe është e detyruar t’i dërgojë një njoftim, me shkrim, brenda një intervali kohor 15 (pesëmbëdhjetë) ditor, duke i njoftuar kohën e arsyeshme brenda së cilës ai duhet të përmbushë detyrimet si dhe duke e paralajmëruar për masat kufizuese që mund të ndërmarrë ONE Albania në rast mosndalimi të shkeljeve kontraktore. Pajtimtari detyrohet të paguajë të gjitha detyrimet e tij për kohën e ndërprerjes së shërbimeve në rrjet.

- a. Në rast se Pajtimtari me paspagim dhe hibrid nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, ONE Albania ka të drejtë të ndërmarrë sanksione dhe masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin deri në përfundimin e kontratës, siç paraqitet në vijim:
- b. One Albania aplikon për çdo ditë vonesë një penalitet në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, deri në pagimin e detyrimit.
- c. One Albania e njofton Pajtimtarin me shkrim ose me SMS/ telefonatë, duke i dhënë kohë 15 ditë për përmbushjen e detyrimit të pagesës dhe/apo detyrimeve të tjera kontraktore, si edhe e informon pajtimtarin për kufizimin e ofrimit të shërbimit të telefonisë fikse (shërbim i njëanshëm, vetëm hyrës). Pajtimtari ka të drejtë të përdorë Shërbimet e Emergjencës.
- d. ONE Albania, brenda 15 ditësh nga njoftimi i përmendur më lart, do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të telefonisë, duke ndërprerë ofrimin e shërbimit të thirrjeve dalëse

<sup>2</sup> Link i faqes zyrtare të shoqërisë One Albania sh.a.,:  
[ONE Termat-dhe-Kushtet-Pergjith-Pajtimtarit mobile 21.02.2023.indd](#)

*për telefoninë, dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me SMS/ telefonatë për masat që mund të ndërmerren në vijim.*

- e. Në rast të mosshlyerjes së detyrimeve, me plotësimin/kalimin e 30 ditëve të afatit të pagesës së përcaktuar në faturë, shërbimet e kontraktuara do të ndërpriten tërësisht. Në çdo rast, thirrjet drejt numrave të emergjencës do të lejohen.*
- f. Pavarësisht kufizimeve të parashikuara më lart, Operatori ka të drejtë të gjenerojë faturë për shërbimet e ofruara gjatë muajit të mëparshëm/vijues sipas planit tarifor të pajtimtarit.*
- g. Gjatë muajit të tretë, ONE Albania gëzon të drejtën të terminojë kontratën, duke e njoftuar pajtimtarin të paktën 30 ditë përpara.”*

- 28.** Buron nga më sipër se, kuadri ligjor në fuqi dikton dy detyrime thelbësore për sipërmarrësin kur ai vendos kufizimin ose ndërprerjen e shërbimeve/kontratës: Së pari, sipërmarrësi duhet të dërgojë *“një njoftim me shkrim ose në një formë tjetër që është parashikuar dhe pranuar në kontratë nga pajtimtari”*. Së dyti, sipërmarrësi duhet t’i vendosë pajtimtarit një afat kohor *“prej jo më pak se 15 ditëve për të përmbushur detyrimet kontraktore”*.
- 29.** Paraprakisht konfirmohet, sipas tërësisë së fakteve dhe pohimeve të shoqërisë ONE Albania, se sipërmarrësi ka përzgjedhur mjetin e komunikimit SMS, një mjet i qëndrueshëm në kuptim të Rregullores për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, për të përmbushur detyrimin ligjor të njoftimit paraprak të pajtimtarit për mospërmbushje nga ana e këtij të fundit të kushteve të kontratës.
- 30.** Këshilli Drejtues vlerëson se praktika e adoptuar nga sipërmarrësi për zbatimin e nenit 109, nuk përmbush standardet ligjore, përkundërt asnjërit prej dy detyrimeve që burojnë nga neni 109.
- 31.** Loget e prezantuara nga sipërmarrësi kanë informacione për datën, orën, llojin e SMS së dërguar (*broadcast* apo i dedikuar), marrësin e SMS, informacion nëse SMS është dërguar me sukses apo jo etj., por në asnjë rast të përmbajtjes së SMS që sipërmarrësit One Albania sh.a., ka dërguar tek pajtimtarët e kërkuar. Duke u nisur nga ky fakt, nuk provohet që SMS e dërguar të pajtimtarët ka qenë specifike për paralajmërim për ndërprerjen e shërbimit apo nëse bëhet fjalë për ndonjë *“SMS”* tjetër dërguar nga ana e sipërmarrësit. Gjithashtu, nga log e verifikimit të bëra pranë ambienteve të sipërmarrësit One Albania sh.a., por edhe nga provat e paraqitura me vonë nga sipërmarrësi, rezulton që *“SMS”* e dërguara janë Broadcast, pra që dërgohen në masë për pajtimtarët dhe jo për secilin pajtimtar.
- 32.** Si përfundim, për shkak të konfigurimit të sistemeve të veta të brendshme (mosruajtja e SMS-ve), sipërmarrësi nuk provon dhe nuk mund të provojë që ka përmbushur një detyrim ligjor thelbësor.

- 33.** Këshilli Drejtues vëren gjithashtu se përmbajtja e mesazhit - *“One ju rikujton datën për pagesën e faturës suaj pranë dyqaneve të One, për të shmangur bllokimin e shërbimeve tuaja. Nëse ju tashmë e keni paguar detyrimin tuaj të radhës, mos e konsideroni këtë sms. Faleminderit.”* rezulton vetëm nga komunikimet e brendshme të sipërmarrësit dhe nuk provohet kurrësi dërgimi i kësaj SMS pajtimtarit përkatës.
- 34.** Këshilli Drejtues e gjen të pabazuar interpretimin e sipërmarrësit se: *“në zbatim të Ligjit nr. 9918, neni 2, pika 1, sipërmarrësi ONE Albania nuk ka asnjë detyrim ligjor apo rregullator të ruajtje përmbajtjen e SMS-së. Kështu, për shkak se përmbajtja e SMS konsiderohet si informacion konfidencial, Vendorët e SMSC nuk ruajnë përmbajtjen pasi SMS merret tek abonenti”*. Paralajmërimi me shkrim (shkresë, e-mail apo sms) i pajtimtarit për kufizim ose ndërprerje të shërbimeve, është një veprim që i brendashkruhet marrëdhënies kontraktore, i së njëjtës natyrë me kontratën e nënshkruar mes palëve, faturave të lëshuara, apo njoftimeve të tjera me efekt mbi të drejtat dhe detyrimet e palëve. Përpunimi dhe ruajtja e të dhënave në lidhje me zbatimin e kontratës i nënshtrohet rregullave të përgjithshme të kësaj lënde, dhe nuk është subjekt rregullimi nga legjislacioni mbi komunikimet elektronike në vetvete.
- 35.** Së dyti, përbën një shkelje të pavarur nga e mësipërmja fakti që teksti i SMS-së - *“One ju rikujton datën për pagesën e faturës suaj pranë dyqaneve të One, për të shmangur bllokimin e shërbimeve tuaja. Nëse ju tashmë e keni paguar detyrimin tuaj të radhës, mos e konsideroni këtë sms. Faleminderit.”* - nuk përcakton një afat minimal *“prej jo më pak se 15 ditëve”* që pajtimtari të përmbushë detyrimet kontraktore.
- 36.** Në lidhje me këtë pikë, sipërmarrësi, nga njëra anë nuk pranoi shkelje të dispozitës ligjore, por pohoi nga ana tjetër, gjatë seancës dëgjimore, se teksti i njoftimit për kufizim ose ndërprerje të shërbimit apo kontratës është duke u rishikuar nga strukturat përgjegjëse të sipërmarrësit<sup>3</sup>.
- Mbi natyrën sistematike të shkeljes
- 37.** AKEP ka adoptuar interpretimin se shkeljet e dënueshme me gjobë, sipas nenit 137, paragrafi 1, të ligjit 9918/2008, karakterizohen nga një mospërmbushje të natyrës sistematike, e cila shkakton asgjësimin ose pengimin në mënyrë domethënëse të synimit të ligjvënësit. Sipas këtij interpretimi, mospërmbushja e detyrimit për njoftim paraprak për kufizimin/ndërprerjen e shërbimeve në raste të veçuara, sporadike, për shkak dështimesh episodike të sistemeve apo gabimesh njerëzore, nuk justifikojnë automatikisht aplikimin e gjobave në shumica të tejet të

---

<sup>3</sup> Shih procesverbalin e seancës dëgjimore të datës 12.10.2023, faqe 12 - 13.

larta të parashikuara veçanërisht në seksionet I deri në IV të nenit 137, paragrafi 1 të ligjit 9918/2008.

- 38.** Rrjedhimisht, shkelja e dënueshme me gjobë rezulton e karakterizuar në rast se provohet se shkelja e atribuar prek tërësinë e bazës së pajtimtarëve apo një pjese domethënëse të saj, në gëzimin ose ushtrimin e së drejtës në fjalë (portabiliteti, njoftimi paraprak i kufizimit/ndërprerjes së shërbimit) dhe për një kohëzgjatje që, e vlerësuar rast pas rasti, është e paarsyeshme.
- 39.** Këshilli Drejtues nuk pajtohet me sipërmarrësin kur ai shpreh “*shqetësimin mbi objektivitetin e konkluzioneve të Grupit të Inspektimit, i cili ka arritur në përfundimin e shkeljes ligjore dhe propozimit të masës administrative gjobë për sipërmarrësin ONE Albania mbi bazën e të dhënave për 8 pajtimtarë të cilët përbëjnë vetëm 0.002% të bazës së pajtimtarëve nga rreth 380.000 pajtimtarë me paspagesë që ka operatori ONE Albania*” (f. 7 e parashtrimeve me shkrim).
- 40.** Ndryshe nga sa pretendon sipërmarrësi, Këshilli Drejtues vlerëson se mospërbushja e sipërmarrësit ONE Albania përkundrejt detyrimit që buron nga neni 109 i ligjit 9918/2008 është pikërisht e natyrës sistematike. Gjithë baza e pajtimtarëve, që është në mospagesë apo në vonesë pagese dhe plotëson kushtet kontraktore për t’iu kufizuar ose ndërprerë shërbimi ose kontrata, është e cenuar nga dështimi i sipërmarrësit ONE Albania sh.a.
- 41.** Këshilli Drejtues vëren se kontrata e lidhur midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit është një marrëdhënie e mbikëqyrur ndër të tjera edhe nga rregullatori sektorial. Këshilli Drejtues nuk mori përgjigje mbi pyetjen sesi trajtohet nga sipërmarrësi pretendimi i një pajtimtari për mospërbushje të nenit 109 të ligjit dhe 13 të kontratës në fuqi. Duke mos ruajtur përmbajtjen e SMS-ve dhe duke mos dërguar SMS të individualizuara, sipërmarrësi, nga njëra anë, zbraz nga kuptimi detyrimin e nenit 109 dhe, nga ana tjetër, pamundëson rolin mbikëqyrës të AKEP-it dhe gjykatave.
- Mbi dënimin administrativ adekuat dhe proporcional të shkeljes së konstatuar
- 42.** Neni 137, paragrafi 1/1 i ligjit nr. 9918/2008, parasheh se, në vendosjen e gjobave, AKEP merr parasysh:
- a. “rëndësia dhe kohëzgjatja e kundërvajtjes;
  - b. rrethanat e kryerjes së kundërvajtjes;
  - c. nëse kundërvajtësi rezulton i dënuar administrativisht edhe më parë;
  - d. pasojat që kanë ardhur nga veprimi apo mosveprimi.”

43. Paraprakisht, Këshilli Drejtues, ndryshe nga sa pretendon sipërmarrësi në faqet 9 - 11 të parashtrimeve me shkrim, vlerëson se elementet e përmbajtur në nenin 137, paragrafi 1/1 i ligjit nr. 9918/2008 janë të zbatueshme vetëm për masën e gjobës. Këshilli Drejtues vëren se masa e gjobës e propozuar nga Grupi i Inspektimit është në kufirin minimal të parashikuar nga ligji për shkeljen e konstatuar.
44. Sigurisht, në bazë të nenit 48, të ligjit 10433/2011 Për inspektimin në Republikën e Shqipërisë, AKEP mund të sanksionojë sipërmarrësin, në vend të gjobës, me dënimin administrativ paralajmërim *“kur konstatohet shkelje e kërkesave ligjore, që përbën kundërvajtje administrative, por që është e një rëndësie të vogël, apo për të cilën ligji i posaçëm nuk parashikon dënimin përkatës administrativ”*. Paralajmërimi, sipas nenit 3 të ligjit për inspektimin, përkufizohet si *“dënimi administrativ që sanksionon shkeljet e një rëndësie të vogël të kërkesave ligjore nga subjekti i inspektimit dhe që ka për qëllim evidentimin e tyre dhe paralajmërimin e subjektit që, në rast përsëritjeje të së njëjtës shkelje apo shkeljeve të tjera, jepet një dënim administrativ më i rëndë”*. Pra, edhe paralajmërimi i mëparshëm për shkelje të detyrimit mbi portabilitetin, sipas vendimit përfundimtar të inspektimit nr. 4, datë 25.5.2023, duke qenë se ka lidhje logjike me shkeljen e nenit 109, për faktin se të dyja përbëjnë shkelje të të drejtave të pajtimtarit, merret parasysh nga ana e AKEP-it për të dhënë një dënim administrativ më të rëndë.
45. Këshilli Drejtues nënvizon se, gjithsesi, paralajmërimi është masë administrative që konsiderohet me përparësi për shkelje të një rëndësie të vogël, por assesi një detyrim sistematik që i lidh kompetencën, sidomos në rastet e shkeljeve ligjore me impakt të konsiderueshëm në këndvështrimin e interesave të tregut dhe të pajtimtarit.
46. Për vlerësimin e përshtatshmërisë dhe proporcionalitetit të dënimit, Këshilli Drejtues i AKEP çmon, së pari, se kufizimi apo ndërprerja e shërbimit pa respektuar kushtet e nenit 109 të ligjit 9918/2008, cenon rëndë interesat e pajtimtarit për një shërbim përherë e më të rëndësishëm në veprimtarinë e karakterit privat apo sipërmarrës të pajtimtarit.
47. Së dyti, Këshilli Drejtues vëren se, sipas pikës 10 të dispozitivit të vendimit nr.14, datë 7.11.2022 *“Për miratimin e transferimit të të drejtave të përdorimit të frekuencave të dhëna sipas regjimit të autorizimit individual dhe regjimit të autorizimit të përgjithshëm si dhe për transferimin e të drejtave dhe detyrimeve të caktuara në aktet rregullatore të nxjerra nga AKEP nga sipërmarrësi “Albtelecom sh.a.” te sipërmarrësi “ONE Telecommunications sh.a.”, sipërmarrësi ONE Albania ka për detyrë të sigurojë që “bashkimi i shoqërive nuk do të cenojë të drejtat dhe interesat e pajtimtarit në asnjë aspekt, të tilla si standardet e cilësisë së shërbimit, mbulimi, kujdesi ndaj klientit, ofrimi i shërbimeve të kontraktuara si dhe atyre të*

*parashikuara në Rregulloren nr.49, datë 11.3.2021 “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.*”

- 48.** Vendimi për bashkimin e shoqërive dhe afatet e zgjedhura për implementimin e tij janë vendosur në mënyrë sovraane nga ana e sipërmarrësit ONE Albania sh.a. Në mënyrë të natyrshme, nga shoqëria e re e bashkuar pritet një përmirësim i cilësisë së shërbimit dhe, në asnjë rast, procesi i bashkimit nuk mund të përbëjë një rrethanë lehtësuese për vlerësimin e masës së dënimit.
- 49.** Së treti, Këshilli Drejtues, duke marrë parasysh tërësinë e rrethanave të kryerjes së kundërvajtjes, vlerëson se shkelja e nenit 109, të ligjit 9918/2008, larg së qeni një mospërmbushje e veçuar, e shkëputur nga veprimtaria e zakonshme e sipërmarrësit, përbën, në fakt, një shprehje të një disfunksionimi që ka karakterizuar shoqërinë ONE Albania nga data e bashkimit më 1 janar 2023 deri në periudhën objekt inspektimi.
- 50.** Prandaj, Këshilli Drejtues vlerëson se dënimi me gjobë, në kufirin minimal të përcaktuar nga ligji, përbën masën adekuate dhe proporcionale për të sanksionuar shkeljen e evidentuar.
- 51.** Këshilli Drejtues, në frymën e vendimit të inspektimit, rithekson rëndësinë thelbësore të respektimit rigoroz të të drejtave të pajtimtarit nga sipërmarrësi i komunikimeve elektronike dhe nevojën për marrjen e të gjitha masave të nevojshme dhe të shpejta për sigurimin efektiv të këtyre të drejtave.

### **P Ë R K Ë T O A R S Y E:**

Në referim të neneve 98 e vijues të ligjit nr. 44/2015 “*Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë*”, pikës 3 të nenit 109, si dhe neneve 132 e vijues të ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008 “*Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë*”, i ndryshuar, pikës 3.8 të Rregullores nr. 46, datë 27.10.2016 “*Metodika e Inspektimit të veprimtarisë së sipërmarrësve të rrjeteve dhe të shërbimeve të komunikimeve elektronike*”, pasi shqyrtoi propozimin e grupit të inspektimit të AKEP, ngritur me Autorizimin e Inspektimit me nr.2005, datë 29.8.2023,

### **V E N D O S:**

1. Të miratojë propozimin e grupit të inspektimit të AKEP, për dhënien e masës administrative me “gjobë”, në vlerën 10.000.000 (dhjetë milionë) lekë ndaj sipërmarrësit të komunikimeve elektronike “One Albania” sh.a.

2. Ngarkohet grupi i inspektimit i ngritur me Autorizimin e Inspektimit nr. 2005 Prot., datë 29.3.2023, bazuar në vendimin e KD, të vendosë në vendimin përfundimtar të inspektimit masën administrative të përcaktuar nga Këshilli Drejtues.
3. Kundër këtij vendimi lejohet ankim gjyqësor pranë Gjykatës Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda afatit 30 (tridhjetë) ditore të përcaktuar në nenin 136, pika 2, të ligjit nr. 9918/2008 nga data e komunikimit të vendimit.
4. Ky Vendim publikohet në faqen e internetit të AKEP, [www.akep.al](http://www.akep.al).

|                      |                       |                    |                     |                   |
|----------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|-------------------|
| <b>Kryetar</b>       | <b>Anëtar</b>         | <b>Anëtar</b>      | <b>Anëtar</b>       | <b>Anëtar</b>     |
| <b>Tomi Frashëri</b> | <b>Edlira Dvorani</b> | <b>Lorenc Bako</b> | <b>Bleron Dokle</b> | <b>Armer Juka</b> |