

**Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të
interesuara për këshillimin publik të dokumentit
“Projekt-Rregullore për përcaktimin e Modelit të
Përmbledhjes së Kontratës për t’u përdorur nga
ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike
publike”¹**

(Pjesë e dokumentacionit të miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.1, datë 2.02.2026, për miratimin e Rregullores “Për Përcaktimin e Modelit të Përmbledhjes së Kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”)

¹ Dokumenti “Projekt-Rregullore për Përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike” u publikua për këshillim publik në faqen e internetit të AKEP dhe periodha e këshillimit publik përfundoi më datë 26.04.2025.

Adresa: Rr. “Reshit Çollaku” Tiranë, Tel : ++ 355 4 2259 571 Fax : ++ 355 4 2259 106, www.akep.al , info@akep.al

AKEP me Vendimin e Këshillit Drejtues Nr. 1, datë 19.3.2025, ka miratuar për këshillim publik dokumentin “*Rregullore për Përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*”.

Dokumenti u publikua në faqen e internetit të AKEP-it më datë 26.3.2025, dhe periudha e këshillimit publik përfundoi më datë 26.4.2025.

Në përfundim të procesit të këshillimit publik në AKEP depozituan komente palët e interesuara si më poshtë:

- Sipërmarrësi One Albania sh.a., me shkresën Nr.980 Prot., datë 25.04.2025 (Ref.AKEP: Nr.749 Prot, datë 28.04.2025);
- Sipërmarrësi Vodafone Albania sh.a., me shkresën me referencë LEA/030/L.R/E.M, datë 23.04.2025 (Ref.AKEP: Nr. 749/1 Prot, datë 28.04.2025);

AKEP, falenderon palët e interesuara për komentet dhe sugjerimet e dhëna, të cilat janë dhënë më poshtë të sintetizuara sipas pyetjeve të këshillimit publik së bashku me qëndrimin e AKEP për komentet e dhëna.

Çështja 1: Modeli Përmbledhës i Kontratës

Pyetje 1: *A mendoni se AKEP duhet të përcaktojë kërkesa shtesë, krahasuar me modelin e përcaktuar në Rregulloren Zbatuese të Komisionit (BE) 2019/2243, në lidhje me Modelin e Përmbledhjes së Kontratës në Aneksin 1, duke përfshirë detyrimin për paraqitje të informacionit në formë tabelare dhe/ose duke shtuar nëntituj/nënseksione sipas Sqarimeve në Aneks nr.2?*

Komente:

One Albania

Ndërsa njohim dhe mbështesim rëndësinë e mbrojtjes dhe transparencës së konsumatorit në sektorin e komunikimeve elektronike, ne shprehim qëndrimin tonë ndaj rregullores së propozuar lidhur me modelin e përmbledhjes së kontratës, të cilën e shohim si të parakohëshme dhe që njëkohësisht gjeneron kosto administrative dhe operacionale shtesë duke mos ofruar vlerë të shtuar në kontekst të kuadrit ligjor dhe rregullator ekzistues dhe detyrimeve në fuqi të cilat ONE Albania i përmbush në mënyrë korrekte.

Ndryshimet e herëpashërshme të ndërmarra nga AKEP në përputhje me legjislacionin e fushës lidhur me mbrojtjen e konsumatorit si dhe përmirësimet e bëra në përshtatje me kuadrin rregullator të BE-së i detyrojnë ofruesit e shërbimeve të sigurojnë që konsumatorët të jenë të informuar në mënyrë të përshtatshme përpara lidhjes së kontratës. Konkretisht, sic kemi referuar edhe më lart, theksojmë se shoqëria ONE Albania ka të publikuar mes tjerash informacionin parakontraktual si dhe Aneksin përkatës të të gjithë paketave më treg.

Ne vlerësojmë së vendosja e një detyrimi rregullator për një dokumentacion shtesë në dispozicion të pajtimtarit në procesin e pajtimit në paketa apo plane tarifore të ndryshme, nuk përmirëson transparencën, por rrezikon të keqorientojë konsumatorët me informacione të mbivendosura ose të përsëritura duke mos ofruar përfitime shtesë proporcionalisht për konsumatorët. Shtimi i procedurave nëpër dyqane gjeneron edhe kohë shtesë për konsumatorin për të finalizuar një kontratë në dyqan, shton procese jo efikëse, shton procedura që jo vetëm rrisin marzhet për gabime por mund të bëjnë edhe efektin e kundërt që në rastin konkret ky propozim mund të bëhet një proces shtesë që rrit burokracinë në pikat e shitjes duke ofruar pak vlerë praktike.

Me implemetimin dhe përmbushjen e detyrimeve të Rregullores 49/2021, ONE Albania ka implementuar tashmë një strukturë të mirërregulluar dhe efikase lidhur me ofrimin e informacioneve të ndryshme për përdoruesit qoftë të shërbimeve fikse apo mobile.

Në faqen tonë zyrtare janë të publikuara konkretisht një sërë informacionesh si Kontratat Tip të Pajtimit për shërbimet e komunikimeve elektronike të telefonisë fikse/mobile (GTC), aksesit në internet, shërbimeve audiovizive, Informacioni Parakontraktual, Formularë Pajtimi/Rregjistrimi si dhe të gjitha anekset përkatëse të kategorive të ndryshme të shërbimeve me të dhënat e detajuara për mirëinformimin e përdoruesve me informacione shteruese për llojin e shërbimit që kërkojnë të zgjedhin, kushtet e ofrimit, tarifat, çmimet, volumin dhe shpejtësinë e internetit, afatin e kontratës, kushtet e rinovimit, penalitetin si dhe elementë të tjerë të disponueshëm sipas linkeve përkatës dhe të cilat përmbajnë pikërisht informacionin që kërkohet nga Modeli i Përmbledhjes së Kontratës. Po ashtu, informacion i detajuar për konsumatorët ofrohet edhe përmes kanaleve të shumta dixhitale, platformave në internet, aplikacione celulare, shërbimi ndaj klientit, pikat e shitjes etj., duke lejuar fleksibilitet, personalizim dhe akses në kohë reale në informacionin përkatës.

Për më tepër, detyrimi për ti bërë të disponueshëm në pikat e shitjes së përmbledhjes së kontratës për çdo paketë apo plan tarifor bie ndesh me qasjen e kompanisë dhe angazhimin e Shqipërisë për transformimin dixhital dhe qëndrueshmërinë mjedisore. Vendosja e kërkesave të reja të detyrueshme për dokumentacionin në letër rrezikon rritjen e panevojshme të përdorimit të letrës dhe angazhimin në procedura të vjetëruara në një kohë kur si institucionet publike ashtu edhe kompanitë private po punojnë aktivisht për të dixhitalizuar shërbimet dhe për të reduktuar gjurmën e tyre mjedisore. ONE Albania është plotësisht e përkushtuar për të minimizuar përdorimin e letrës dhe për të promovuar komunikim dixhital efikas dhe miqësor me klientët tanë.

Në kushtet kur të gjithë operatorët synojnë reduktimin e proceseve “paper based”, vlerësojmë jo rracionale, shtimin e fletëve të tjera me përmbledhjen e kontratës, ku praktikisht duhet të shtohen të paktën 3 fletë pasi shërbimet e ONE Albania janë përgjithësisht shërbime të integruara, ku sipas përcaktimit në draft rregullore, përmbledhja e kontratës duhet të ketë të paktën 3 fletë.

Në këtë kontekst, theksojmë se në çdo rast dhe kurdo që do të finalizohet detyrimi për vënien në dispozicion të pajtimtarit të Përmbledhjes së Kontratës, shoqëria ONE Albania për sa i takon shërbimeve që ofron, kupton që :

- a) Referuar udhëzimit mbi plotësimin e Përmbledhjes së Kontratës propozuar nga AKEP, dokumenti i Përmbledhjes së Kontratës do të përfshijë informacion lidhur me paketat/ planet standarde që ofrohen për tregun e gjerë (Mass Market). Po ashtu do të përfshihen edhe zbritjet apo benefitet e ofruara për periudha të caktuara promovionale të ofruara për të gjithë bazën e klientevë. Kjo përjashton ofertat e personalizuar që ofrohen nëpërmjet fushatave nga CVM. Për këto oferta, abonenti informohet me mjete të qëndrueshme, SMS/ Telefonatë.*
- b) Përmbledhja e kontratës integrohet si pjesë e kontratës në kuptimin që informacioni në Përmbledhje dhe në Kontratë nuk mund të jetë i ndryshëm por në thelb qëllimi i kësaj forme është informativ, dhe jo i detyrueshëm për tu firmosur dhe arkivuar në sistemet tona pasi kjo do të vështirësonte më tej proceset e brendshme dhe bie ndesh me strategjinë për digjitalizimin e shërbimeve kur ONE Albania po punon për regjistrimin dixhital të pajtimtarëve dhe shërbimeve.*

- c) Marrë parasysh kompleksitetin e produkteve të kombinuara dhe të integruara (2Play, 3Play, Fix+Mobile), kërkojmë që përmbledhja e kontratës të jetë për portofol, ku shpejtësitë e internetit, paketat TV dhe planet Mobile të paraqiten në përmbledhjen e kontratës si tabelë në formë matrice pasi është e pamundur të aplikohet një përmbledhje kontrate e dedikuar për çdo shpejtësi të mundshme.
- d) Në mungesë të akteve rregullatore që rregullojnë çështjet e garantimit të aksesit të hapur siç dhe argumentuam më lart, lidhur me detajet e shpejtësisë së internetit në Mobile apo Broadband, sugjerojmë që në mënyrë alternative mund të përmendet shpejtësia maksimale e arritshme doëload/upload, duke qenë se nuk kemi një përkufizim tjetër për shpejtësinë e ofruar.
- e) Nuk gjejmë një referencë në dokumentet e EU-së dhe Rregulloren 2019/2243 lidhur me numrin e përdoruesve që duhet të ketë një micro ndërmarrje/organizatë jo fitim prurëse për tu kategorizuar si e tillë. Në referencë të përkufizimeve të INSTAT² ndërmarrje të vogla klasifikohen ato të cilat kanë më pak se 9 (nëntë) të punësuar, ndaj dhe përkufizimi i AKEP duhet të përditësohet përputhshmërisht me përkufizimin e INSTAT si micro ndërmarrje.

Vodafone Albania

Vodafone gjykon se në mënyrë që Informacioni Para-kontraktor t'i shërbejë funksionit, është thelbësore që ai të paraqitet në mënyrë sa më të thjeshtuar për t'u kuptuar nga Pajtimtarët në mënyrë që ata të kenë mundësinë të bëjnë zgjedhje të edukuara mbi produktin apo shërbimin që po marrin. Lidhur me kategoritë e përfshira në formatin tip të propozuar nga AKEP, kemi paraqitur disa observime, si më poshtë:

a) Në lidhje me Nenin 4 “Prezantimi i përmbajtjes”.

- Format i përdorur për përmbledhjen kontraktuale

Vodafone gjykon se paraqitja e detyrueshme e informacionit sipas formatit të propozuar (fonti, tabela) mund të kufizojë përdorimin e kanaleve specifike për informimin e përdoruesve. Paraqitja e informacionit sipas një formati statik nuk është gjithmonë i përshtatshëm për të gjitha llojet e shërbimeve/produkteve apo edhe midis operatorëve.

Propozim: Për këtë arsye, mendojmë se formati i propozuar duhet të ketë karakter orientues më shumë sesa detyrues, pasi menyra e përmbledhjes kontraktuale, duhet t'i lihet në diskrecion të operatorëve. Operatorët mund të kenë fleksibilitet në mënyrën se si mund të diferencojnë informacionin që u ofrojnë klientëve të tyre. Dhe të kenë mundësinë të brandojnë informacionin e dhënë në një format i cili është i përshtatshëm me informacionet e tjera që ata paraqesin, për të ruajtur edhe uniformitetin nga pikëpamja e brandit dhe PR.

- “Shpejtësitë e aksesit në internet dhe mjetet juridike për ankesa/zgjidhje mosmarrëveshje”.

Vodafone gjykon se informacioni në lidhje me shpejtësinë e aksesit në internet është i rëndësishëm, por çdo model i përmbledhjes së kontratës duhet të marrë parasysh faktin se ky **tregues varion në bazë të**

² Përkufizimet dhe linku i INSTAT si më poshte:

<https://ëëë.instat.gov.al/al/temat/industria-tregtia-dhe-sh%C3%ABrbimet/regjistrat-e-biznesit/#tab4>

Madhësia e ndërmarrjes

Madhësia e ndërmarrjes përcaktohet nga numri i të punësuarve:

Ndërmarrjet me 1-4 të punësuar klasifikohen si ndërmarrje shumë të vogla;

Ndërmarrjet me 5-9 të punësuar klasifikohen si ndërmarrje të vogla;

Ndërmarrjet me 10-49 të punësuar klasifikohen si ndërmarrje të mesme;

Ndërmarrjet me 50 e më shumë të punësuar klasifikohen si ndërmarrje të mëdha

Adresa: Rr. “Reshit Çollaku” Tiranë, Tel : ++ 355 4 2259 571 Fax : ++ 355 4 2259 106, www.akep.al , info@akep.al

disa parametrave teknike të shpejtësisë në varësi të disa faktorëve si: kushtet e rrjetit, vendndodhja e përdoruesit, kushtet klimaterike, momenti kohor gjatë ditës (peak, off peak), etj.³

Propozim: Në gjykimin tonë do të ishte më e dobishme për përdoruesit nëse operatorët do t'u ofronin atyre "shpejtësi maksimale shkarkimi" dhe/ose "shpejtësi mesatare shkarkimi në momentet e pikut" (në diskrecion të operatorëve), për shërbimet fikse të internetit, sesa "shpejtësitë e shkarkimit normalisht të disponueshme", pasi treguesi i parë kuptohet më mirë nga konsumatorët (dhe përdoret më shpesh nga operatorët) sesa dy treguesit e tjerë.

b) Në lidhje me Aneksin 2 të draft Rregullores “Çmimi”

Duke pasur parasysh se paketat e shërbimit bashkë me çmimet përkatëse janë sipas zgjedhjes së ndryshme të çdo përdoruesi, do të ishte e pamundur nga ana praktike që për çdo përdorues dhe çdo kontratë të përgatitet një përmbledhje e kontratës, duke përcaktuar çmimin.

Propozim: Për këtë arsye, Vodafone sugjeron që tek seksioni në lidhje me çmimin, të vendosen planet tarifore që janë në fuqi dhe që janë të publikuara në faqen e internetit të sipërmarrësit (linku i tyre), si dhe te cilat janë njoftuar përkatësisht dhe në AKEP. Ky informacion gjendet në Aneksin përkatës të secilit produkt.

QËNDRIMI I AKEP

AKEP sqaron se Projekt-Rregullorja për Modelin e Përmbledhjes së Kontratës është përafëruar plotësisht me Rregulloren Zbatuese të Komisionit (BE) 2019/2243 e datës 17 dhjetor 2019 që përcakton modelin për përmbledhjen e kontratës për t'u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun në përputhje me Direktivën (BE) 2018/1972 të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit. CELEX_32019R2243, Fletorja Zyrtare e Bashkimit Evropian, seria L, nr. 336, datë 17.12.2019, f. 274-280.

Për sa i përket komenteve në lidhje me përkufizimin e ndërmarrjeve mikro dhe të vogla, AKEP ka përdorur përkufizimet e Ligjit 43/2022 “Për zhvillimin e ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme” (referuar dhe në Shpjeguesin e dokumentit për këshillim publik). Klasifikimi i INSTAT i referuar nga One, është vetë për qëllime statistikore, dhe jo për interpretim ligjor apo aspekte të lidhura me të drejtat e njësive të biznesit si përdorues fundore.

Sa më sipër, AKEP nuk ka bërë asnjë ndryshim për sa i përket kërkesave dhe sugjerimeve të palëve të interesuara në lidhje me ndryshimet në përmbajtjen apo strukturën e Rregullores.

Për sa i përket komenteve në lidhje me aspekte të implementimit në praktikë të Rregullores për Modelin e Përmbledhjes së Kontratës, AKEP ka dhënë disa sqarime në takimin e konsultativ ë zhvilluara më datë 16.12.2025.

Ndërkohë, AKEP bazuar dhe në komentet dhe diskutimet për Projekt-Rregulloren ka bërë disa ndryshime në versionin final të Rregullores, si më poshtë (për Nenin 5, shiko Cështja 2 më poshtë):

³ BoR PC05 (18) 11 “Vodafone Group response to BEREC’s consultation on its Report on contractual simplification”.

Adresa: Rr. “Reshit Çollaku” Tiranë, Tel : ++ 355 4 2259 571 Fax : ++ 355 4 2259 106, www.akep.al , info@akep.al

- Në Nenin 2, pika 2 (Përdorues fundorë të kategorisë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse) është shtuar një footnote me reference **Ligji 43/2022 “Për zhvillimin e ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme”**.
- Në Nenin 3, është shtuar fjala “**detyruese**”...në përputhje me udhëzimet **detyruese** për plotësimin e tij të dhëna në Aneksin 2, të kësaj Rregulloreje
- Teksti në Footnote në Aneks 1:
Pika 5 e Nenit 141 të Ligjit 54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”,
është zëvendësuar me:
Pika 5 e Nenit 141 të Ligjit 54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, e cila është përafruar plotësisht me Nenin 102 (3) të Direktivës (BE) 2018/1972 të Parlamentit Evropian dhe Këshillit, e datës 11 dhjetor 2018, që përcakton Kodin Evropian të Komunikimeve Elektronike (OJ L 321, 17.12.2018, f. 36)
- **Në Aneks 2** janë bërë disa saktësime si më poshtë, me qëllim përshtatjen sa më mirë me legjislacionin shqiptar:
 - Në Seksionin “Shpejtësitë e aksesit në internet dhe mjetet juridike për ankesa/zgjidhje mosmarrëveshje”, pas referimit të Ligjit 54/2024 është shtuar “**dhe aktet përkatëse nënligjore**” (për mjetet për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve);
 - Në Seksionin “Informacion tjetër i rëndësishëm” “**Ligji 9902/2008**” është zëvendësuar me “**legjislacioni përkatës për mbrojtjen e konsumatorit**”;
 - Në Shënime, Sqarime të tjera, janë shtuar referenca për “Roamingun në vendet e BE-së”, në kuadër të proceseve të përgatitjes së akteve përkatëse ligjore/nënligjore për heqjen tarifave me pakicë të roamingut ndërkombëtare (RLAH) Shqipëri-BE.
- **Shtojca 1: Shpjegues për Dokumentin për Këshillim Publik** është hequr, pasi nuk është më relevante, ndërsa dokumenti “Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për këshillimin publik të Projekt-Rregullores për Modelin e Përmbledhjes së Kontratës” publikohet si dokument më sipas Footnote 2 në faqen e parë të Rregullores.

Cështja 2: Afati i hyrjes në fuqi/zbatimit të detyrimit nga ofruesit e shërbimeve të Përmbledhjes së Kontratës

Pyetje 2: A jeni dakord me afatin e propozuar nga AKEP për hyrjen në fuqi të Rregullores/datën e fillimit të zbatimit nga operatorët të detyrimeve të kësaj Rregulloreje?

Komente:

One Albania

Sic theksuam edhe më lart, shoqëria ONE Albania vlerëson procesin e rishikimit të kuadrit rregullator ekzistues me qëllim përafrimin dhe implementimin e parashikimeve të reja të Ligjit Nr.54/2024 megjithatë mendojmë se disa parashikime specifike ligjore kanë nevojë për maturim të disa rrethanave paraprake për implementim efektiv të akteve nënligjore në zbatim të Ligjit organik. Konkretisht, shoqëria ONE Albania e mendon si të parakohshëm procesin e miratimit të kësaj rregulloreje.

Sjellim në vëmendje se neni 191 i Ligjit nr. 54/2024 ku përcaktohen afatet për nxjerrjen e akteve nënligjore, nuk parashikon një afat specifik për miratimin e rregullores në zbatim të nenit 141, pika 6 mbi modelin e përmbledhjes së kontratës. Po ashtu, edhe afati i referuar nga AKEP në dokumentin e propozuar në referencë të Ligjit nr.54/2024, neni 178, pika 3, për aplikimin e kërkesave të këtij neni në kontratat e lidhura ose rinovuara 1 (një) vit pas hyrjes në fuqi të Ligjit, nuk është një afat maksimal brenda të cilit AKEP është i detyruar të marrë masat për implementim por është një prag minimal sigurie i cili nuk lejon aplikimin e këtyre kërkesave të Ligjit përpara këtij afati.

Prandaj dhe sugjerojmë për shtyrje të këtij projekti deri në një fazë të dytë të plotësimit me aktet plotësuese rregullatore që duhet t'i paraprinin kësaj draft-Rregulloreje dhe maturimin edhe të rrethanave të tjera të përmendura më lart, për të bërë të mundur zbatimin e plotë dhe efektiv të kësaj draft rregulloreje.

Vodafone Albania

Procesi për implementimin e modelit përmbledhës të kontratës së pajtimit kërkon kosto financiare dhe burime njerëzore shtesë nga ana e operatorëve për zhvillimin e programeve/softëare për dërgimin e përmbledhjes së kontratës me mjete të qëndrueshme tek pajtimtari, konfirmimin nga ky i fundit dhe ruajtjen e këtij komunikimi në sisteme për arsye ligjore. Ky proces kërkon kohën e nevojshme e cila përfshin dhe testimet përkatëse në mënyrë që eksperiencia e konsumatorit të jetë e kënaqshme.

Propozim: Duke marrë parasysh sa më sipër, Vodafone propozon shtyrjen e afatit për hyrjen në fuqi të Rregullores nga data e propozuar nga AKEP 20.12.2025 për në datën 01.04.2026.

QËNDRIMI I AKEP

Bazuar në komentet e palëve të interesuara dhe diskutimet në takimin konsultativ, AKEP ka riformularuar **Nenin 5 Hyrja në fuqi dhe zbatimin, si më poshtë:**

Kjo Rregullore hyn në fuqi më datë 20.12.2025.

është zëvendësuar me:

- 1. Kjo Rregullore hyn në fuqi në datën e miratimit të saj nga Këshilli Drejtues i AKEP dhe zbatohet nga data 1.05.2026.**
- 2. Kjo Rregullore publikohet në faqen zyrtare të internetit të AKEP.**