

Rregullore
Për
“Përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës për t’u
përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve
elektronike publike”¹

(Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.1, datë 2.02.2026)²

¹ Kjo Rregullore është përafuar 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.

² Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për Projekt-Rregulloren e miratuar për këshillim publik me VKD nr.1, datë 19.03.2025, janë të publikuar në një dokument më vehte në faqen e internetit të AKEP <https://akep.al/konsultime/konsultime-te-perfunduara/>.

Neni 1

Qëllimi, objekti dhe fusha e veprimit

Kjo Rregullore përcakton modelin e përmbledhjes së kontratës që ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, duhet të plotësojnë dhe vënë në dispozicion të përdoruesve fundorë në mënyrën e duhur me informacionin e kërkuar sipas përcaktimeve të pikave 5 dhe 6 të Nenit 141 të Ligjit Nr. 54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

Të drejtën për t’u pajisur me dokumentin e Përmbledhjes së Kontratës e kanë përdoruesit fundorë të kategorisë Konsumatorë, si dhe përdoruesit fundorë të kategorisë jo-konsumator (biznes) që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse, përveç rasteve kur këta të fundit japin pëlqimin e shprehur se heqin dorë nga kjo e drejtë.

Neni 2

Përkufizime

Përveç sa parashikohet nga Ligji 54/2024, dhe aktet e tjera nënligjore në zbatim të tij, për qëllime të kësaj Rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. **Përmbledhje e kontratës:** është dokumenti me informacionin përmbledhës parakontraktor i vënë në dispozicion të përdoruesit fundor nga ofruesi i shërbimit sipas kërkesave të pikave 5 dhe 6 të Nenit 141 të Ligjit 54/2024 dhe sipas modelit dhe në përputhje me kërkesat e kësaj Rregulloreje.
2. **Përdorues fundorë të kategorisë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse:** janë ndërmarrjet ose organizatat jofitimprurëse të përcaktuara/kategorizuara si të tilla sipas legjislacionit në fuqi³ dhe që kërkojnë të lidhin ose lidhin kontratë pajtimi në emër të ndërmarrjes ose organizatës si përdorues fundor i kategorisë jo-konsumator (Biznes) me jo më shumë se 49 përdorues fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë.

Neni 3

Modeli i përmbledhjes së kontratës

Ofruesit e shërbimeve të komunikimit elektronik të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, në zbatimin e detyrimeve të pikave 5 dhe 6 të Nenit 141 të Ligjit 54/2024 për vënien në dispozicion të konsumatorit të përmbledhjes së kontratës, duhet të përdorin modelin e përmbledhjes së kontratës

³ Ligji 43/2022 “Për zhvillimin e ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme”.

të dhënë në Aneksin 1, në përputhje me udhëzimet (detyruese) për plotësimin e tij të dhëna në Aneksin 2, të kësaj Rregulloreje.

Neni 4

Prezantimi i përmbajtjes

1. Përmbledhja e kontratës, me përjashtim të rasteve objektivisht të justifikuara, nuk duhet të tejkalojë ekuivalentin e 1 (një) faqe në format A4 të shkruar në një anë të vetme kur printohet. Në rastet kur shërbimet apo shërbimet dhe pajisjet fundore, që përmbajnë të paktën një shërbim të aksesit në internet ose shërbim të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra të disponueshme për publikun, integrohen si paketë në një kontratë të vetme, përmbledhja e kontratës, me përjashtim të rasteve objektivisht të justifikuara, nuk duhet të tejkalojë ekuivalentin e 3 (tre) faqeve në format A4 të shkruar në një anë të vetme kur printohet.
2. Informacioni i përfshirë në përmbledhjen e kontratës duhet të paraqitet në formatin vertikal (Portret) dhe në përputhje me rendin e titujve të përcaktuar në Aneksin 1 të kësaj Rregulloreje. Lloji i shkrimit të përdorur duhet të jetë i tillë që teksti të jetë lehtësisht i lexueshëm. Madhësia e shkrimit duhet të jetë të paktën 10 pikë. Në raste objektivisht të justifikuara madhësia e shkrimit mund të reduktohet; në të tilla raste duhet të ofrohet mundësia që përmbledhja e kontratës të zmadhohet me mjete elektronike ose me kërkesë të merret në format me madhësi shkrimi jo më pak se 10 pikë.
3. Përmbajtja e përmbledhjes së kontratës duhet të jetë lehtësisht e lexueshme me kontrast të mjaftueshëm midis llojit të shkrimit të përdorur dhe sfondit të dokumentit, sidomos në rastin e përdorimit të ngjyrave. Objektet vizuale, nuk duhet të vendosen mbi tekstin e përmbledhjes së kontratës.
4. Përmbledhja e kontratës duhet të hartohet në gjuhë që është lehtësisht e lexueshme dhe kuptueshme për konsumatorët. Përmbledhja e kontratës duhet të fokusohet në informacionin kyç që konsumatori ka nevojë për të krahasuar ofertat dhe të kryejë një vendim-marrje të mirëinformuar.
5. Titujt duhet të jenë qartësisht të dallueshëm nga teksti.

Neni 5

Hyrja në fuqi dhe zbatimi

1. Kjo Rregullore hyn në fuqi në datën e miratimit të saj nga Këshilli Drejtues i AKEP dhe fillon efektet nga data 1.05.2026.
2. Kjo Rregullore publikohet në faqen zyrtare të internetit të AKEP www.akep.al.

Aneks 1: Modeli i Përmbledhjes së Kontratës

[Emri i shërbimit]

[Ofruesi / Logo e ofruesit]

[Detaje te
kontaktit]

Përmbledhje e kontratës

- **Kjo përmbledhje e kontratës përmban elementët kryesorë të kësaj oferte të shërbimit sipas kërkesave të Ligjit 54/2024¹**
- **Ky informacion lehtëson krahasimin midis ofertave të shërbimit.**
- **Informacion i plotë për shërbimin jepet në dokumenta të tjerë.**

Shërbimi/shërbimet dhe pajisje fundore

[...]

Shpejtësitë e aksesit në internet dhe mjetet juridike të ankimit/zgjidhjes së mosmarrëveshjeve

[...]

Çmimi

[...]

Kohëzgjatja, rinovimi dhe përfundimi

[...]

Funksionalitete të shërbimit për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara

[...]

Informacione të tjera të rëndësishme

[...]

¹ Pika 5 e Nenit 141 të Ligjit 54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, e cila është përafëruar 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)

Aneks 2: Udhëzime për plotësimin e Modelit të Përmbledhjes së Kontratës

Emri ose marka i/e shërbimit (shërbimeve) të komunikimit elektronik të ofruar vendoset direkt mbi titullin "Përmbledhje e kontratës".

Emri i ofruesit duhet të vendoset menjëherë pas emrit të shërbimit (shërbimeve) të komunikimit elektronik. Ofruesi mund të vendosë logon e tij në të djathtë të titullit "Përmbledhje e kontratës".

Tre fjalitë/frazat hyrëse janë pjesë integrale e përmbledhjes së kontratës dhe nuk duhet të ndryshohen.

Emri, adresa dhe detaje të kontaktit të ofruesit të shërbimit dhe, detajet kontaktit për ankesa të mundshme nëse këto detaje kontakti janë të ndryshme nga ato për informacion, duhet të përfshihen poshtë emrit të ofruesit të shërbimit. Përmbledhja e kontratës duhet të përmbajë dhe datën e nxjerrjes së dokumentit.

Në rastet kur kontrata nuk përfshin ofrim të pajisjeve fundore, referenca 'pajisjet fundore' në titullin "Shërbimi/shërbimet dhe pajisjet fundore" fshihet ose tregohet si jo i zbatueshëm. Në rastet kur kontrata nuk përfshin shërbim të aksesit në internet, seksioni "*Shpejtësitë e aksesit në internet dhe mjetet juridike të ankimit/zgjidhjes së mosmarrëveshjeve*" fshihet ose tregohet si jo i zbatueshëm. Në rastet kur nuk jepet ndonjë informacion tjetër, seksioni "Informacion tjetër i rëndësishëm" fshihet ose tregohet si jo i zbatueshëm.

Teksti me shkronja korsike (italic) në modelin e dhënë në Aneks 1 tregon se këta tituj të cituar dhe informacionet e lidhura nuk janë të detyrueshme në të gjitha rrethanat. Kllapat katrore të përdorura në Aneksin 1 zëvendësohen me informacionin e kërkuar.

Seksioni "*Shërbimi/shërbimet dhe pajisje fundore*"

Në këtë seksion përfshihet përshkrimi i karakteristikave kryesore të shërbimit (shërbimeve) të komunikimit elektronik, për shembull, telefoni fikse, telefoni zanore celulare, akses në internet celular, akses në internet nga rrjet fiks, shërbimi i transmetimit TV (si TV Kabllor apo IPTV) ose shërbim i komunikimit ndërpersonal të pavaruar nga numrat. Për ofertat nëpërmjet paketave të shërbimeve sipas nenit 147 të Ligjit 54/2024 përfshihet dhe përshkrim për llojin e pajisjes fundore dhe shërbimeve pjesë e paketës, të tilla si paketat TV, video me kërkesë (video-on-demand) ose shërbime të mediave të tjera sipas rastit. Për shërbimet e transmetimit që përfshijnë transmetime TV dhe për paketat që përfshijnë shërbime të tilla, përfshihet informacion për llojin e paketës TV të ofruar nëse nuk është e mundur të përfshihen të gjitha kanalet TV të përfshira në paketë. Për paketat, shërbimet do të shënohen sipas rendit të përmendur në këtë paragraf. Përshkrimi duhet të përfshijë, kur është e aplikueshme, volumin ose sasinë e thirrjeve, mesazheve dhe të dhënave të përfshira si dhe politikën e përdorimit të drejtë në roaming të aplikuar nga ofruesi i shërbimit.

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

Në raset kur shërbimi përfshin aksesin në internet, duhet të përfshihet një përmbledhje e informacionit të kërkuar sipas shkronjave “ç” dhe “d” të pikës 1 të Nenit 178 të Ligjit 54/2024. Për shërbimin aksesit në internet në rrjet fiks përfshihet shpejtësia minimale, normalisht e disponueshme dhe maksimale e shkarkimit dhe ngarkimit, dhe në rastin e rrjeteve celulare përfshihet shpejtësia maksimale e vlerësuar e shkarkimit dhe ngarkimit të shërbimit të aksesit në internet. Në këtë seksion përfshihet dhe një përshkrim i mjeteve juridike të disponueshme për konsumatorin në përputhje me Ligjin 54/2024 dhe aktet përkatëse nënligjore në rast të mospërputhjeve të vazhdueshme ose rregullisht të përsëritura midis performancës aktuale të shërbimit të aksesit në internet në lidhje me shpejtësinë ose parametrat e tjerë të cilësisë së shërbimit dhe performancës së deklaruar në kontratë.

Seksioni “Çmimi”

Për shërbimet e komunikimeve elektronike të ofruara kundrejt pagesës së drejtëpërdrejtë monetare, ky seksion do të përfshijë çmimet për aktivizimin e shërbimit dhe tarifat periodike ose të lidhura me konsumin.

Për kontratat e pajtimit, përfshihet tarifa periodike, përfshirë taksat, për periudhën e faturimit dhe, nëse periudha e faturimit është e ndryshme nga mujore, përfshihet edhe tarifa në bazë mujore. Këtu përfshihen dhe çdo tarifë shtesë fikse, siç është për aktivizimin e shërbimit, dhe, kur është e aplikueshme, duhet të tregohet dhe çmimi i pajisjes fundore, si dhe çdo zbritje e kufizuar në kohë në pajtimin mujor.

Në përmbledhjen e kontratës përfshihen, kur janë të aplikueshme, dhe tarifat e lidhura me sasinë e konsumuar të tilla si tarifat për njësi konsumi, të cilat aplikohen në rastet kur tejkalohen volumet/njësitë e shërbimeve të përfshira në tarifën periodike. Kur është e aplikueshme, informacioni për tarifat për shërbime shtesë që nuk përfshihen në tarifat periodike, sqarohet se ky informacion është i disponueshëm në një dokument/mjet të veçantë.

Nëse shërbimi ofrohet pa një pagesë të drejtëpërdrejtë monetare, por që i nënshtrohet detyrimeve të caktuara për përdoruesit si kusht për ofrimin e shërbimit, kjo do të tregohet në mënyrë të qartë në këtë seksion.

Seksioni “Kohëzgjatja, rinovimi dhe përfundimi i kontratës”

Në këtë seksion të përmbledhjes së kontratës përfshihet informacioni mbi kohëzgjatjen e kontratës i shprehur në muaj dhe kushtet kryesore për rinovimin dhe përfundimin e saj për shkak të përfundimit të afatit të caktuar të kontratës dhe për shkak të përfundimit para afatit të caktuar të kontratës, kur është e aplikueshme. Në këtë seksion përfshihen dhe penaltetet

për përfundimin para afatit të caktuar të kontratës, përfshirë informacionin për zhbllokimin e pajisjeve terminale, nëse janë të aplikueshme. Ky informacion jepet pa çënuar apo përjashtuar rastet e tjera për përfundimin e kontratës sipas legjislacionit në fuqi, siç është në rast të mungesës së përmbushjes së kushteve të kontratës.

Seksioni “Funksionalite për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara”

Në këtë seksion paraqitet informacion në lidhje me produktet dhe shërbimet kryesore që ofrohen për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, të cilat mund të përfshijnë, kur janë të disponueshme, të paktën tekst në kohë reale (real-time text), bisedë totale (total conversation), shërbime me asistencë të operatorit (relay services), komunikime të aksesueshme të emergjencës, pajisje të specializuara, tarifa speciale dhe informacion i aksesueshëm për personat me aftësi të kufizuara. Në lidhje me detajet për këto shërbime, kur janë të aplikueshme, mund të vendoset një shënim se ato mund të vihen në dispozicion të përdoruesit fundor me mjete/mënyra të veçanta.

Seksioni “Informacion tjetër i rëndësishëm”

Në këtë seksion ofruesi i shërbimit mund të përfshijë informacion shtesë të kërkuar nga legjislacioni kombëtar (Ligji 54/2024 dhe/ose legjislacioni përkatës për mbrojtjen e konsumatorit) për t’ju ofruar konsumatorit para lidhjes së një kontratë apo pranimit të një oferte.

SHËNIME

Raste përjashtimore objektivisht të justifikuara

Raste objektivisht të justifikuara kur mund të tejkalohet numri maksimal i faqeve (1 ose 3 në rastin e paketave të shërbimeve) të përmbledhjes së kontratës të referuar në pikën 1 të Nenit 4 të kësaj Rregulloreje, konsiderohen rastet kur dokumenti i përmbledhjes së kontratës ofrohet në një format të aksesueshëm për personat me aftësi të kufizuara si p.sh në format Large Print ose Braille.

Raste objektivisht të justifikuara kur mund të reduktohet madhësia e shkrimit (në krahasim me minimumi 10 pikë) të përmbledhjes së kontratës të referuar në pikën 2 të Nenit 4 të kësaj Rregulloreje, konsiderohen rastet kur përmbledhja e kontratës duhet të përshtatet në madhësi për t’u përfshirë në paketimin kartave SIM me parapagim të shitura në pikat e shitjes së operatorëve, ku përdorimi i madhësisë 10 pikë nuk do të ishte praktik. Megjithatë, në të tilla raste duhet të ofrohet mundësia që përmbledhja e kontratës me kërkesë të konsumatorit të merret në format me madhësi teksti jo më pak se 10 pikë

Sqarime të tjera

Objektet vizuale të referuara në pikën 3 të Nenit 4, të kësaj Rregulloreje i referohen simboleve, ikonave dhe grafikëve apo përdorimit të “hyperlink”-eve apo “pop-up”.

Në seksionin e Përshkrimit të Shërbimit, volumi ose sasia e thirrjeve, mesazheve dhe të dhënave të përfshira në planin tarifor përkatës. kur është e aplikueshme, duhet të jepën në minuta, numër

SMS dhe MB ose GB sipas rastit, duke përfshirë dhe përshkrim për politikën e përdorimit të drejtë në roaming në Ballkanin Perëndimor (ose Bashkimin Evropian) të aplikuar nga ofruesi i shërbimit (celular) dhe sasinë e të dhënave (MB/GB) pa kosto ekstra në roaming në BP (BE), e llogaritur në përputhje me *“Rregullore mbi Zbatimin e Politikës së Përdorimit të Drejtë dhe Metodologjinë e Vlerësimit të Qëndrueshmërisë së Heqjes së Tarifave Roaming me Pakicë (RLAH) me Ballkanin Perëndimor”*, miratuar me VKD të AKEP me Nr.9, datë 9.06.2021 (Sipas akteve ligjore/nënligjore përkatëse të miratuara për roaming në BE në kuadër të procesit të integrimit të Shqipëtrisë në BE).