



Projekt-Rregullore për

“Mbrotjtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”

Dokument për Këshillim Publik¹

(Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me nr.14, datë 28.04.2026)

¹ Shpjegime dhe sqarime në lidhje me dokumentin, procesin dhe pyetjet e këshillimit publik për palët e interesuara janë dhënë në [Shtojcën 1 Shpjegues për dokumentin për këshillim publik](#), në fund të këtij dokumenti këshillimi.

KREU I

Dispozita të përgjithshme

Neni 1

Qëllimi

Kjo rregullore ka për qëllim të përcaktojë rregulla të detajuara për zbatimin nga sipërmarrësit të detyrimeve të Ligjit 54/2024 që lidhen me të drejtat e përdoruesit fundor, transparencën, kontratat, ndërrimin e ofruesit, disponueshmërinë e shërbimeve, emergjencat, aksesueshmërinë dhe facilitetet shoqëruese.

Neni 2

Objekti dhe fusha e veprimit

1. Kjo rregullore përcakton rregullat për zbatimin nga sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike të detyrimeve që lidhen me:
 - a) kërkesat për informacionin kontraktor përfshirë dhënien e informacionit para-kontraktor dhe kontraktor ndaj përdoruesve fundorë;
 - b) publikimin dhe përditësimin e informacionit mbi tarifatat dhe kushtet e shërbimeve;
 - c) njoftimet ndaj përdoruesve fundorë, përfshirë njoftimet për ndryshime kontraktore dhe përfundimin e kontratës;
 - d) të drejtat e përdoruesve fundorë në lidhje me ndryshimin dhe ndërprerjen e kontratës.
2. Kjo rregullore synon të sigurojë një nivel të lartë transparence dhe mbrojtjeje për përdoruesit fundorë, si dhe krahasueshmëri të ofertave në tregun e komunikimeve elektronike.
3. Kjo Rregullore zbatohet për sipërmarrësit që ofrojnë rrjete publike dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun në territorin e Republikës së Shqipërisë për përdoruesit fundorë/pajtimtarët e kategorisë Konsumatorë, si dhe për të gjithë pajtimtarët e tjerë në lidhje me procedurat e traktimit të ankesave dhe zgjidhjes së mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit.
4. Kjo Rregullore zbatohet, kur është e aplikueshme, edhe për marrëdhëniet me përdorues fundorë të kategorisë jo-konsumator që janë mikrondërmarrje/ndërmarrje të vogla/OJF, përveç rasteve kur këtë pajtimtarë heqin dorë shprehimisht nga të drejta të caktuara, sipas përcaktimeve të kësaj Rregulloreje
5. Në përputhje me nenin 137 të ligjit nr. 54/2024, përcaktimet e kësaj Rregulloreje nuk janë të detyrueshme për t'u zbatuar nga ndërmarrjet mikro, që ofrojnë shërbime të komunikimit ndërpersonal të pavarur nga numri telefonik, përveç rasteve kur ato ofrojnë edhe shërbime të tjera të komunikimit elektronik.

Nëse një ndërmarrje mikro që ofron shërbime ndërpersonale të pavarura nga numri përfiton nga përjashtimi i referuar më sipër telefonik, kjo ndërmarrje mikro duhet të informojë përdoruesit fundorë për një përjashtim të tillë, përpara lidhjes së një kontrate për ofrimin e shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të pavarur nga numri. Ky përjashtim, nëse zbatohet nga ndërmarrja mikro, duhet të deklarohet gjithashtu qartësisht në faqen e saj të internetit dhe të përfshihet si një deklaram i kufizimit të përgjegjësive në kontratën e lidhur me përdoruesin fundor

Neni 3 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:

“Përdorues” është cilido (person natyror ose person juridik) që përdor ose kërkon të përdorë shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun. (Neni 4 Ligji 54/2024)

Një përdorues mund të jetë person natyror ose person juridik.

“Përdorues fundor” është një përdorues, i cili nuk ofron rrjete ose shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun. (Neni 4 Ligji 54/2024)

Një përdorues fundor mund të jetë I kategorisë Konsumator ose kategorisë Jo-Konsumator (Ndërmarrje/Biznes etj).

“Konsumator” është çdo përdorues fundor që është person (natyror) dhe që përdor ose kërkon një shërbim të komunikimeve elektronike, të disponueshëm për publikun, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare, biznesin, zanatin ose ushtrimin e profesionit. (Neni 4 Ligji 54/2024)

“Përdorues fundorë të kategorisë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse”: janë përdoruesit fundorë të kategorisë jo-Konsumator që janë ndërmarrje ose organizata jofitimprurëse të përcaktuara/kategorizuara si të tilla sipas legjislacionit në fuqi² 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.

“Pajtimtar” është cilido individ ose subjekt juridik (person fizik ose person juridik) që ka lidhur një kontratë me një sipërmarrës që ofron shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun, për përfitimin e shërbimeve të ofruara;

“Pajtimtar me paspagim”: Është një pajtimtar që paguan për shërbimin në bazë të faturës së lëshuar nga sipërmarrësi, në baza periodike/mujore;

“Pajtimtar me parapagim” është një pajtimtar/përdorues fundor me plan tarifor me parapagim (tarifim në bazë të njësisë të konsumuara dhe/ose paketa me parapagim) në bazë të krediteve të parapaguara.

“Informacioni Para-Kontraktor” do të thotë informacioni (i plotë) kontraktor i vënë në dispozicion të përdoruesit fundor nga ofruesi i shërbimit para lidhjes së kontratës sipas kërkesave të pikës 1 të Nenit 141 dhe nenit 180 të Ligjit 54/2024 dhe kësaj Rregulloreje.

“Përmbledhje e kontratës”: është dokumenti me informacionin përmbledhës parakontraktor i vënë në dispozicion të përdoruesit fundor nga ofruesi i shërbimit para lidhjes së kontratës sipas kërkesave të pikave 5 dhe 6 të Nenit 141 të Ligjit 54/2024 dhe sipas modelit dhe në përputhje me kërkesat e [Rregullores “Përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”](#), miratuar nga AKEP me VKD nr.1, datë 2.02.2026.

“Terma dhe kushte të përgjithshme/standarde” janë termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit që aplikohen në mënyrë të përgjithshme për një kategori përdoruesish ose për publikun (referuar dhe si terma dhe kushte standarde/Kontrata standard apo Tip);

“Kushte individuale” janë kushtet e përcaktuara në mënyrë specifike për një pajtimtar të caktuar, të cilat nuk janë të disponueshme për publikun në përgjithësi.

² Ligji 43/2022 “Për zhvillimin e ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme”.

‘Kontratë për pagesë me këste për instalim për lidhje fizike’ do të thotë një kontratë sipas pikës 4 të nenit 144 të Ligjit 54/2024, në të cilën një pajtimtar Konsumator, Mikrondërmarrje ose Ndërmarrjes së Vogël ose Organizatë Jo-Fitimprurës, sipas rastit, ka rënë dakord të bëjë pagesa me këste ekskluzivisht për vendosjen/instalimin e një lidhjeje fizike, veçanërisht për lidhjen në rrjet me shpejtësi shumë të lartë, duke përjashtuar ofrimin e çdo Pajisjeje fundore, dhe e cila është e ndarë nga çdo kontratë ose kontrata për ofrimin e një Shërbimi ose Pakete të Shërbimeve Komunikimeve Elektronike Publike;

“Afati i kontratës/Periodha e Angazhimit kontraktual” (në ligjin 54/2024 referuar edhe si kohëzgjatja e kontratës (me afat të caktuar) ose afati fillestar i kontratës) do të thotë një periudhë që fillon në datën kur kushtet e kontratës të dakortësuara nga Sipërmarrësi/Ofruesi i Shërbimit dhe Pajtimtari hyjnë në fuqi dhe që përfundon në një datë të specifikuar në atë kontratë, dhe gjatë së cilës Pajtimtari kërkohet të paguajë për shërbimet, lehtësitë dhe/ose Pajisjet Fundore të ofruara sipas kontratës dhe Sipërmarrësi/ofruesi i Shërbimit është i detyruar t’i ofrojë ato;

“Tarifa e pajtimit mujor” nënkupton shumën që pajtimtari me plan tarifor paspagim/hibrid është i detyruar të paguajë në intervale të rregullta kohore/mujore ndaj ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike për shërbimet dhe/ose facilitetet e përfshira në kontratën e pajtimit, duke përjashtuar çdo pagesë për përdorim shtesë apo shërbime/facilitete shtesë që tarifohen veçmas.

“Informacioni i ndryshimit të tarifës së pajtimit mujor” nënkupton informacionin që duhet t’i jepet pajtimtarit në rast se tarifa e pajtimit mujor ndryshon gjatë periudhës së angazhimit/periudhës fikse të kontratës, dhe që përfshin të paktën: a) tarifën/tarifat pajtimit mujor të ndryshuar, të shprehur/a në lekë (ALL); dhe b) datën nga e cila hyn në fuqi çdo ndryshim i tillë i tarifës së pajtimit mujor.

“Tarifa/penaliteti për ndërprerje të parakohshme të kontratës” nënkupton një pagesë që pajtimtari mund të jetë i detyruar të kryejë në rast të ndërprerjes së kontratës përpara përfundimit të periudhës së angazhimit. *(Kjo tarifë zbatohet vetëm për kontratat me pagesë periodike/tarifë pajtimi mujor (p.sh. paspagim) që përfshijnë një periudhë angazhimi).*

“Procedura për trajtimin e ankesave” është tërësia e veprimeve procedurale dhe formale që sipërmarrësit duhet të ndjekin për trajtimin e ankesave të pajtimtarëve të tyre, në përputhje me përcaktimet e kësaj Rregulloreje.

“Komisioni për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve – KZAM”, është struktura përkatëse në AKEP e ngritur me Urdhër të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis përdoruesve fundorë, përfshirë konsumatorët, dhe ofruesve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike (në vijim, sipërmarrësve), sipas përcaktimeve të nenit 46 të ligjit 54/2024, dhe që kryen dhe funksionet e strukturës përgjegjëse për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (ZAM) në fushën e komunikimeve elektronike dhe postare, sipas përcaktimeve të akteve ligjore dhe nënligjore në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit.

“Mjet i qëndrueshëm” është çdo mjet apo medium, i cili i mundëson konsumatorit/përdoruesit fundor apo ofruesit të shërbimit të komunikimeve elektronike publike ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që të lejojë referimin për qëllime informimi, në të ardhmen, për një periudhë kohe të përshtatshme, dhe që lejon riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.

“Pëlqim i shprehur” nënkupton dakordësinë e qartë të një Pajtimtari për të lidhur një kontratë me një Ofrues të Komunikimeve, ose për të transferuar shërbimin/shërbimet e tij të komunikimeve elektronike publike apo për të portuar numrin/numrat e tij të telefonit, kur ky pëlqim është marrë nga Ofruesi i Komunikimeve në një mënyrë që i ka mundësuar Pajtimtarit të marrë një vendim të informuar. Pëlqimi I shprehur mund të jepet nëpërmjet nënshkrimit të kontratës dhe ose me përdorimin e mjeteve të qëndrueshme elektronike sipas legjislacionit përkatës.

Neni 4

Parime të përgjithshme

1. Sipërmarrësit janë të detyruar të sigurojnë që informacioni i dhënë përdoruesve fundorë të jetë:
 - a) i qartë, i saktë dhe i kuptueshëm;
 - b) i plotë dhe jo mashtrues;
 - c) i aksesueshëm lehtësisht dhe pa kosto.
2. Informacioni duhet të jepet në kohë të përshtatshme, në mënyrë që përdoruesi fundor të marrë një vendim të informuar përpara lidhjes së kontratës.
3. Çdo ndryshim në kushtet kontraktore apo në tarifatat duhet të komunikohet në mënyrë transparente dhe në përputhje me kërkesat e kësaj rregulloreje.
4. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që informacioni i publikuar dhe i komunikuar të jetë i qëndrueshëm dhe i verifikueshëm.

KREU II

Kërkesat për kontratat e pajtimit

Ky seksion përmban detyrime për sipërmarrësit për pajisjen e konsumatorit/pajtimtarit me informacionin parakontraktor, përfshirë përmbledhjen e kontratës dhe informacionin që duhet të përmbajnë kontratat e pajtimit, kushte për ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112, detyrime për kohëzgjatjen e kontratave dhe njoftimin para përfundimit të kontratave me afat të caktuar, dhënien e informacionit vjetor për tarifatat më të mira, kushte të veçanta për mbrojtjen e përdoruesve me parapagim si afati i vlefshmërisë së rimbushjeve, etj.

Neni 5

Kontrata e Pajtimit/Dokumentacioni Kontraktor

1. Të drejtat dhe detyrimet në marrëdhënien midis sipërmarrësit/ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe pajtimtarit rregullohen nëpërmjet kontratës së tyre të përbashkët (Kontrata e Pajtimit), përcaktimet e së cilës duhet të jenë në përputhje me ligjin nr. 54/2024 dhe aktet nënligjore të tij, përfshirë këtë Rregullore si dhe legjislacionin përkatës të aplikueshëm si legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit³ (i aplikueshëm për përdoruesit fundorë/pajtimtarët e kategorisë konsumator).
2. Kontrata e Pajtimit apo marrëveshja midis sipërmarrësit, ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, dhe pajtimtarit përbëhet nga një ose më shumë dokumente, të cilat së bashku formojnë marrëveshjen kontraktuale.
Kontrata përfshin, të paktën dokumentacionin/informacionin e mëposhtëm:
 - Informacionin para-kontraktor, të vënë në dispozicion të konsumatorit përpara lidhjes së Kontratës sipas pikës 1-4 të nenit 141 të ligjit nr.54/2024 dhe kësaj Rregulloreje;
 - Përmbledhjen e Kontratës, të vënë në dispozicion të konsumatorit përpara lidhjes së Kontratës, sipas pikës 5 dhe 6 të nenit 141 të ligjit nr. 54/2024 dhe Rregullores për Modelin e Përmbledhjes së Kontratës;

³ Aktualisht në fuqi është Ligji Nr.9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, i cili është në proces ndryshimi në kuadër të

- Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës (ose Termat dhe Kushtet Standarde të Kontratës të tw hartuar sipas përcaktimeve të kësaj Rregulloreje, përfshirë modelet e [Aneksit 1](#) të kësaj Rregulloreje dhe publikuara sipas pikës 2/ç të nenit 142 të ligjit nr. 54/2024 dhe kësaj Rregulloreje;
 - Shërbimi/shërbimit dhe Plani tarifor përkatës i zgjedhur nga pajtimtari;
 - Formulari i Regjistrimit të Pajtimtarit/Formulari i Kontratës
 - çdo dokument tjetër që lidhet drejtpërdrejt me shërbimin e ofruar.
3. Çdo dokument i referuar në pikën 2:
- konsiderohet pjesë integrale e kontratës;
 - duhet të jetë në përputhje me dokumentet e tjera;
 - nuk mund të përmbajë dispozita kontradiktore.
4. Promocionet ose ofertat tregtare përbëjnë pjesë të kontratës vetëm nëse përfshihen shprehimisht në dokumentacionin kontraktor të dhënë përpara lidhjes së kontratës.
5. Në rast se kontrata përbëhet nga disa dokumente, ofruesit përcaktojnë qartë rendin e përparësisë së tyre. Në mungesë të një përcaktimi të tillë, rendi i përparësisë është si më poshtë:
- i. përmbledhja e kontratës;
 - ii. informacioni kontraktor individual;
 - iii. kushtet specifike të shërbimit (p.sh. plani tarifor);
 - iv. termat dhe kushtet e përgjithshme.
- Në rast mospërputhjeje ndërmjet dokumenteve kontraktore:
- zbatohet dokumenti më specifik;
 - interpretohet në favor të përdoruesit fundor.
- Çdo dispozitë kontraktore e paqartë interpretohet në favor të konsumatorit
6. Sipërmarrësit nuk mund të përdorin termat dhe kushtet e përgjithshme për të kufizuar të drejtat e përcaktuara në dokumente më specifike apo të vendosin klauzola që krijojnë paqartësi ose konflikt midis dokumentave kontraktore.
7. Sipërmarrësit identifikojnë qartë të gjithë dokumentacionin kontraktor që përbën Kontratën e Pajtimin në dokumentin e Termave dhe Kushteve të Përgjithshme të Kontratës (ose Termat dhe Kushtet Standarde të Kontratës/Kontrata Tip) të publikuar sipas nenit 142 të ligjit nr. 54/2024, si dhe informojnë pajtimtarin për strukturën e dokumentave kontraktore.

Neni 6

Transparenca e dokumentacionit kontraktor

1. Sipërmarrësit në dokumentin e Termave dhe Kushteve të Përgjithshme të Kontratës (ose Termat dhe Kushtet Standarde të Kontratës/Kontrata Tip):
 - o identifikojnë qartë të gjithë dokumentacionin kontraktor që përbën Kontratën e Pajtimin të publikuar sipas nenit 142 të ligjit nr. 54/2024;
 - o i vënë ato në dispozicion përpara lidhjes së kontratës.
 - o informojnë pajtimtarin:
 - o se dokumentet përbëjnë një marrëveshje të vetme;
 - o për rëndësinë e ruajtjes së tyre.
2. Sipërmarrësi mund të ofrojë shërbimet shtesë, promocione ose shërbime të palëve të treta të cilat mund të kenë kushte të veçanta por nuk duhet të cenojnë të drejtat bazë të pajtimtarit të përcaktuar në Kontratën Bazë/TKP. Çdo kusht shtesë duhet të jetë i qartë dhe i dallueshëm nga kontrata bazë.

Neni 7

Informacioni para-kontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës

1. Përpara se një përdorues fundor/pajtimtar i kategorisë Konsumator të lidhë një kontratë apo të ketë pranuar një ofertë korresponduese, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (m2m), i japin informacion parakontraktor të referuar ligjin për mbrojtjen e konsumatorit (nenet 35 dhe 36), si dhe informacionin që do të përmbajë kontrata e pajtimit sipas përcaktimeve në pikën 1 të nenit 141 dhe nenin 180 të ligjit 54/2024, sipas specifikimeve përfshirë kërkesat dhe specifikimet e dhëna në këtë Rregullore. Ky informacion jepet në shkallën që ai lidhet me shërbimin që ofrohet dhe sipas mënyrës së lidhjes së kontratës: në qender tregtimi, në largësi apo jashtë qendrave të tregtimit të sipërmarrësit.
2. Informacioni i referuara në pikën 1, në lidhje me çmimin, përfshin në mënyrë të dukshme dhe të qartë dhe [“Tarifën e pajtimit mujor”](#), përfshirë çdo [“Ndryshim të parashikuar të tarifës së pajtimit mujor”](#) që pajtimtari/konsumatori do të paguajë gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar/periudhës së angazhimit kontraktual, të shprehura në Lekë me TVSH (nuk lejohen ndryshimet e deklaruara në përqindje).
3. Informacioni kontraktor i referuar në pikën 1 dhe 2 i jepet konsumatorit në mënyrë të qartë, të saktë dhe të kuptueshme:
 - a) nëpërmjet një [mjete të qëndrueshëm](#); ose
 - b) kur kjo nuk është e mundur, në një dokument lehtësisht të aksesueshëm dhe të shkarkueshëm.

Sipërmarrësi informon qartësisht përdoruesin fundor për disponueshmërinë e dokumentit dhe rëndësinë e ruajtjes së tij për referencë të mëvonshme.

Në rastet e aplikimit të pikës “b” sipërmarrësi i dërgon konsumatorit linkun përkatës me mjet të qëndrueshëm si mesazh SMS, email etj. Kjo pikë aplikohet kur Termat dhe Kushtet e përgjithshme dhe Plani tarifor i zgjedhur i pajtimtarit janë të publikuara sipas nenit 142 të ligjit nr. 54/2024. Për Tarifatat mujore me skonto, informacioni jepet me mjet të qëndrueshëm.

4. Sipërmarrësit kanë detyrim që përpara lidhjes së kontratës t’i vendosin në dispozicion përdoruesit fundor/pajtimtarit të kategorisë Konsumator Përmbledhjen e Kontratës, pa pagesë, në përputhje me Rregulloren e AKEP për [“Përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”](#), miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026.

Informacioni për Çmimin në Përmbledhjen e Kontratës përfshin dhe Informacionin e referuar në Pikën 2 më sipër: [“Tarifën e pajtimit mujor”](#), përfshirë çdo [“Ndryshim të parashikuar të tarifës së pajtimit mujor”](#) që pajtimtari/Konsumatori do të paguajë gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar/periudhës së angazhimit kontraktual, të shprehura në Lekë me TVSH.

5. Përmbledhja e Kontratës i jepet konsumatorit përpara lidhjes së kontratës. Kur për arsye objektive teknike përmbledhja nuk mund të jepet në atë moment, ajo jepet pa vonesa të panevojshme dhe kontrata hyn në fuqi vetëm pasi Konsumatori të ketë marrë përmbledhjen dhe të ketë dhënë [pëlqimin e tij të shprehur](#).

6. Me kërkesë të përdoruesit fundor, informacioni kontraktor dhe përmbledhja e kontratës jepen në format të aksesueshëm për përdoruesit me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve në [Kreun VII](#) të kësaj Rregulloreje.
 7. Informacioni kontraktor dhe përmbledhja e kontratës përbëjnë pjesë integrale të kontratës dhe janë detyruese për palët. Këto elemente nuk mund të ndryshohen në mënyrë të njëanshme nga sipërmarrësi.
 8. Sipërmarrësit sigurojnë që informacioni kontraktor, përmbledhja e kontratës dhe kushtet kontraktore të jenë në përputhje me njëra-tjetrën.
 9. Dispozitat e këtij neni zbatohen edhe për përdoruesit fundorë që janë ndërmarrje mikro, të vogla ose organizata jofitimprurëse, përveç rasteve kur këta kanë dhënë pëlqimin e shprehur për të hequr dorë nga këto të drejta, sipas modelit të përcaktuar në [Aneksin 3](#) të kësaj Rregulloreje.
 10. Kontrata e pajtimit konsiderohet e lidhur dhe hyn në fuqi vetëm pasi Pajtimtari përkatës:
 - a) të ketë marrë informacionin parakontraktor dhe përmbledhjen e kontratës; dhe
 - b) të ketë dhënë [pëlqimin e shprehur](#) për lidhjen e saj;
 11. Në rastet kur kontrata lidhet në qendrat e tregtimit/pikat e shitjes, sipërmarrësit sigurojnë që përdoruesve fundorë t'u vihet në dispozicion, përpara lidhjes së kontratës, në format të printuar:
 - a) përmbledhja e kontratës; dhe
 - b) informacioni kryesor kontraktor, përfshirë çmimet dhe kushtet thelbësore të shërbimit.
- Dokumentacioni i plotë kontraktor vihet në dispozicion në një [mjet të qëndrueshëm](#), në format të printuar ose elektronik, sipas zgjedhjes së përdoruesit fundor Konsumator.
- Nëse kërkohet nga përdoruesi fundor Konsumator, dokumentacioni i plotë kontraktor vihet në dispozicion në format të printuar pa pagesë.
12. Për lidhjen e kontratave në largësi, apo jashtë qendrave të tregtimit, sipërmarrësit zbatojnë kërkesat specifike për këto lloj kontratash në përputhje me parashikimet e ligjit në fuqi për mbrojtjen e konsumatorit (nenet 36-39), legjislacionit i aplikueshëm si ligji për tregtinë elektronike, nënshkrimin elektronik, ligji për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara, etj. Në këtë proces duhet sigurohet dhe respektimi i përcaktimeve të ligjit nr. 54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar, përfshirë nenin 100 në lidhje me identifikimin dhe regjistrimin e pajtimtarëve, sipas përcaktimeve në nenin 9/1 të kësaj Rregulloreje, si dhe detyrimet e parashikuara nga ligji për mbrojtjen e të dhënave personale në fuqi.
 13. Sipërmarrësit mbajnë prova të dokumentuara të [pëlqimit të shprehur](#) të Pajtimtarit, përfshirë, sipas rastit:
 - a) regjistrime zanore;
 - b) konfirmime elektronike (klikim, SMS, email);
 - c) dokumente të nënshkruara.

Neni 7/1

Forma e dhënies së informacionit para-kontraktor dhe përmbledhjes së kontratës

1. Informacioni para-kontraktor dhe përmbledhja e kontratës vihen në dispozicion të pajtimtarit Konsumator nëpërmjet një [mjete të qëndrueshëm](#), para lidhjes së kontratës, sipas përcaktimeve në nenin 141 të Ligjit 54/2024 dhe nenit 7 të kësaj Rregulloreje.
2. Informacioni para-kontraktor dhe/ose përmbledhja e kontratës mund të vihet në dispozicion nëpërmjet një dokumenti lehtësisht të aksesueshëm dhe të shkarkueshëm (p.sh. nëpërmjet një lidhjeje elektronike të dërguar me SMS ose email), të referuara në nenin 7, vetëm në rastet kur ky informacion është i përgjithshëm ose i standardizuar dhe nuk përmban elemente të individualizuara për pajtimtarin.
Lidhjet elektronike (link) mund të përdoren për dhënien e informacionit vetëm nëse:
 - a) dokumenti është i përgjithshëm ose standard; dhe
 - b) përmbajtja nuk ndryshon në varësi të pajtimtarit.
3. Në rastet kur informacioni para-kontraktor ose përmbledhja e kontratës përmban elemente individuale si të personalizuar ose të negociuara individualisht (që nuk janë pjesë e dokumentacionit/ofertave/paketave tarifore standarde të publikuara), ofruesi siguron që ky informacion t'i jepet drejtpërdrejt pajtimtarit në një mjet të qëndrueshëm, në mënyrë që të garantohet ruajtja, aksesueshmëria dhe riprodhimi i pandryshuar i tij.

Neni 8

Formati dhe publikimi i informacionit për termat e kontratës së pajtimit

4. Sipërmarrësit, ofrues të shërbimit të aksesit në internet dhe shërbimeve të komunikimit ndërpersonal, në zbatim të përcaktimeve të nenit 142 të ligjit nr. 54/2024 kanë detyrim të publikojnë në faqet e tyre të internetit termat dhe kushtet standarde/përgjithshme të kontratës tip për shërbimin/shërbimet e përkatëse të që do të aplikojnë për përdoruesit fundorë/pajtimtarët dhe çdo ndryshim të tyre të paktën 30 ditë përpara hyrjes në fuqi. Publikimi në faqen ëeb kryhet nga sipërmarrësi në një seksion lehtësisht të aksesueshëm dhe dallueshëm nga konsumatorët/pajtimtarët duke përfshirë në këtë publikim edhe:
 - a) datën e hyrjes në fuqi;
 - b) detaje të kontaktit të sipërmarrësit si, numër telefoni, adresë *e-mail*-i, për të venë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuar versionin në 'large print' ose 'braille' të dokumentit të publikuar.
5. Termat dhe kushtet e përgjithshme duhet të jenë të qarta, të strukturuar dhe të diferencuara sipas llojit të shërbimit të ofruar, përfshirë të paktën ndarjen ndërmjet shërbimeve me parapagim dhe atyre me paspagim/pajtim mujor.

Sipërmarrësit kanë detyrim që të hartojnë dhe publikojnë terma dhe kushte të përgjithshme të veçanta për shërbimet e ofruara:

- për pajtimtarët me paspagim dhe për pajtimtarët me parapagim (nëse këto ofrohen si mënyra pagese) dhe
- sipas kategorive të pajtimtarëve/ përdoruesve fundorë: konsumatorë (individ), për përdorim personal dhe biznes (përdorim për qëllime të biznesit), nëse për kategorinë Biznes ofrohen terma dhe kushte të përgjithshme të ndryshme nga ato për Konsumatorët.

Termat dhe kushtet që nuk janë të zbatueshme për llojin përkatës të shërbimit/kategornë përkatëse të pajtimtarit nuk duhet të krijojnë paqartësi apo të interpretohen si të detyrueshme për pajtimtarin.

Termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit me parapagim nuk duhet të jenë më pak të favorshme se ato të aplikuara për pajtimtarët me paspagim për shërbime të njëjta, në kushte të njëjta dhe duhet të jenë në përputhje me përcaktimet në këtë rregullore (neni 15 dhe neni 15/1)

Sipërmarrësit sigurojnë që termat dhe kushtet e përgjithshme (TKP) për secilin lloj shërbimi (parapagim dhe paspagim) të përmbajnë, të paktën, elementet e përcaktuara në [Aneksin 1](#) të kësaj Rregulloreje.

Sipërmarrësit sigurojnë që pajtimtarët të informohen vetëm për TKP që janë të zbatueshme për shërbimin e zgjedhur.

6. Sipërmarrësit ofruet të shërbimeve celulare dhe sipërmarrësit ofruet të shërbimit të aksesit në internet nga rrjete fikse me 10 mijë ose më shumë pajtimtarë kanë detyrim që 30 ditë përpara publikimit të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës standarde/tip apo ndryshimeve të tyre, t'ia paraqesin ato AKEP-it për vlerësim, duke paraqitur kopje të kontratës tip e cila përmban termat dhe kushtet e përgjithshme, përfshirë planet tarifore/kategorinë e pajtimtarëve Konsumator për të cilat aplikohen ato, dhe informacionin parakontraktor që i vihet në dispozicion Konsumatorëve.
7. AKEP-i kryen vlerësimin e informacionit të depozituar sipas pikës 4 më sipër dhe rezervon të drejtën për të kërkuar ndryshime të termave dhe kushteve të përgjithshme dhe elementëve të tjerë të kontratës tip brenda 15 ditëve, nëse ato nuk janë në përputhje me përcaktimet e ligjit 54/2024, dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore të aplikueshme, përfshirë edhe përcaktimet e kësaj Rregulloreje.
8. Pavarësisht përcaktimeve në pikën 5 më sipër, AKEP në përputhje me pikën 3 të nenit 142 të ligjit nr. 54/2024, ka të drejtë të kërkojë në cdo kohë dhe nga cdo sipërmarrës ndryshime në informacionin e publikuar për termat dhe kushtet standarde të kontratës së pajtimit dhe cdo lloj dokumentacioni tjetër kontraktor, në rastet kur e vlerëson të nevojshme nëse ato nuk janë në përputhje me përcaktimet e ligjit 5nr. 4/2024 dhe kësaj rregulloreje dhe aktet e tjera të zbatueshme. AKEP, nëpërmjet strukturës përkatëse për mbrojtjen e konsumatorit, kryen vlerësimin e informacionit të depozituar sipas pikës 5 më sipër dhe ka të drejtë të kërkojë ndryshime të termave dhe kushteve të përgjithshme dhe elementëve të tjerë të kontratës tip të operatorit, nëse ato nuk janë në përputhje me përcaktimet e ligjit nr. 54/2024, përcaktimet e kësaj Rregulloreje dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore të aplikueshm.
9. Lloji i shkrimit të përdorur në TKP dhe gjithë dokumentacionin kontraktor duhet të jetë i tillë që teksti të jetë lehtësisht i lexueshëm. Madhësia e shkrimit duhet të jetë të paktën 10 pikë.

Neni 9

Të dhënat për identifikimin e sipërmarrësit dhe pajtimtarit

1. Si pjesë e informacionit për të dhëna identifikuese të sipërmarrësit dhe pajtimtarit, kontrata e pajtimit që lidhet midis ofruesit të shërbimit dhe pajtimtarit do të përfshijë të paktën elementët e mëposhtëm:
 - 1.1. Për sipërmarrësin (informacioni I mëposhtëm përfshijet dhe në TKP dhe cdo dokumnetacion kontraktor):

- emrin dhe adresën zyrtare (selinë) sipas regjistrimit në QKB dhe NIPT, numrin e regjistrimit në Regjistrin e AKEP për ofrimin e rrjeteve dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike sipas regjimit të autorizimit të përgjithshëm për shërbimet që janë objekt i kontratës;
- emrin tregtar të sipërmarrësit, nëse është i ndryshëm nga emri i regjistruar sipërmarrësit;
- detaje të kontaktit të sipërmarrësit për informacion dhe ankesa të pajtimtarit: numër telefoni, adresë postare, adresa e faqes zyrtare të internetit të sipërmarrësit, përfshirë link-un në një seksion të dedikuar për ankesa të pajtimtarëve.

1.2. Për pajtimtarin:

- emrin dhe adresën e pajtimtarit;
- Numrin Unik Personal të identifikimit të pajtimtarit, dhe/ose NIPT nëse pajtimtari është person fizik apo juridik (biznes);
- adresën fizike ku do kryhet lidhja pajtimtarit/pajisjes fundore në rrjet publik fikse (i aplikueshëm vetëm për shërbime nga rrjete fikse: akses në internet dhe shërbime të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra);
- detaje të mjetit të qëndrueshëm që do përdoret për njoftime dhe ose dërgime fatura mujor: adrese emaili dhe/ose numer telefoni celular për SMS (aktiv)

Neni 9/1

Regjistrimi i të dhënave të përdoruesit dhe Ruajtja dhe administrimi i tyre

Regjistrimi

1. Në zbatim të nenit 155 të ligjit nr. 54/2024, çdo sipërmarrës i rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike ka detyrimin të kryejë regjistrimin e të dhënave të përdoruesve fundorë, përfshirë pajtimtarët me kontratë pajtimi (paspagim) dhe përdoruesit e shërbimeve me parapagim, sipas Formularit të Regjistrimit të përcaktuar në [Aneksin nr. 4](#) të kësaj Rregulloreje.

Identifikimi i përdoruesit fundor dhe verifikimi i të dhënave të tij identifikuese, për qëllime të regjistrimit sipas [Aneksit 4](#) të kësaj Rregulloreje, kryhet nga sipërmarrësi nëpërmjet verifikimit fizik dhe/ose me mjete elektronike.

Në rast të përdorimit të mjeteve elektronike, sipërmarrësi siguron që procesi i verifikimit të jetë në përputhje me legjislacionin në fuqi për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara në Republikën e Shqipërisë (aktualisht ligji nr. 107/2015, datë 01.10.2015, ne proces ndryshimi/zevendesimi me ligj të ri), dhe kryhet vetëm me pëlqimin e përdoruesit fundor.

Procesi i identifikimit duhet të sigurojë lidhjen e saktë midis përdoruesit fundor/pajtimtarit dhe identifikuesit të shërbimit të aktivizuar.

Aktivizimi i shërbimit përpara përfundimit të procesit të identifikimit dhe plotësimit të Formularit të Regjistrimit është i ndaluar.

Ruajtja dhe administrimi i të dhënave të regjistrimit

2. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike janë të detyruar të ruajnë të dhënat e regjistrimit të përdoruesve fundorë, të mbledhura sipas [Aneksit nr. 4](#) të kësaj Rregulloreje, në mënyrë të sigurt, të plotë dhe të përditësuar.
3. Të dhënat e regjistrimit duhet të administrohen në mënyrë që të mundësojnë identifikimin e përdoruesit fundor në lidhje me shërbimin e aktivizuar dhe identifikuesit përkatës të shërbimit.
4. Sipërmarrësit sigurojnë integritetin, konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave të regjistrimit, në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale dhe sigurinë e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike.

5. Të dhënat e regjistrimit vihen në dispozicion të autoriteteve kompetente, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe procedurat përkatëse ligjore.
6. Të dhënat e regjistrimit ruhen gjatë gjithë kohëzgjatjes së marrëdhënies kontraktuale me pajtimatrin dhe më pas për aq kohë sa është e nevojshme për qëllimet për të cilat janë mbledhur dhe në përputhje me afatet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.
7. Sipërmarrësit sigurojnë që të dhënat e regjistrimit të jenë të aksesueshme dhe të kërkueshme në mënyrë efikase për qëllime verifikimi dhe bashkëpunimi me autoritetet kompetente.

Neni 10

Përshkrimi i shërbimeve dhe cilësia e shërbimit

1. Si pjesë e informacionit për shërbimet e ofruara dhe cilësinë e shërbimit Sipërmarrësi në TKP dhe kontratën e lidhur me pajtimtarin duhet të përfshijë përshkrim të shërbimit/shërbimeve që janë objekt i kontratës, përfshirë elementët e mëposhtëm:
 - a) emri i produktit (ofertës apo planit tarifor)- për ta identifikuar dhe dalluar nga produktet e tjera që ofron sipërmarrësi;
 - b) mënyra e pagesës për shërbimet, me parapagim apo paspagim, apo kombinim i tyre;
 - c) shërbimet e përfshira në ofertë/plan tarifor (d.m.th shërbime më vete (stand-alone), paketë e integruar (bundle), elementët e përfshira në paketë);
 - d) masën në të cilën produkti dhe shërbimi është i dizenuar për përdoruesit me aftësi të kufizuara (nëse është e aplikueshme);
 - e) referenca nëpërmjet një linku në faqen e internetit të sipërmarrësit të publikimit të zonës së mbulimit me shërbim rrjeti celular;
 - f) për paketat bundle, sasia e njësive të shërbimeve të përfshira në paketën tarifore si psh. thirrje, SMS, data, shërbime në roaming etj., si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve, nëse ka të tilla;
 - g) përmbajtja audiovizive e përfshirë (nëse ka të tilla) si emri i paketës, numri dhe lista e kanaleve TV të përfshira në paketë. Në këtë informacion përfshihet dhe sqarim për nivelin e kontrollit të operatorit në përmbajtjen e listës së kanaleve TV, dhe nëse ajo është objekt ndryshimi gjatë kohëzgjatjes së kontratës, si dhe detyrimi i operatorit për njoftimin e pajtimtarit për çdo reduktim në listën e kanaleve TV dhe masat në dispozicion të pajtimtarit për kompensim dhe/ose përfundim të kontratës pa penalitet në rast të reduktimit/heqjes së kanaleve të caktuara TV nga paketa;
 - h) llojet e shërbimit të mirëmbajtjes dhe shërbimet e kujdesit të klientit të ofruara;
 - i) shërbime jo-të komunikimeve elektronike (nëse ka të tilla) si shërbimet Cloud, pajisjet fundore të përfshira në paketën tarifore si aparat telefonik, modem apo router, si dhe çdo kufizim për përdorimin e tyre etj;
 - j) për rrjetet celulare përfshihet dhe informacion për shërbimet e roamingut, mënyrën e aktivizimit, përdorimit dhe tarifimit të tyre, përfshirë informacion për shërbimet e rregulluara roaming sipas vendimeve përkatëse të AKEP, kontrollin e shpenzimeve në roaming nëpërmjet limitit financiar dhe/ose sasiore dhe mekanizimit të ndërprerjes (cut off), si dhe për mbrojtjen nga roamingu i padëshiruar në zonat kufitare brenda territorit të Shqipërisë;
 - k) sqarimin për detyrimin e ofrimit të aksesit në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës, dhe çdo kufizim në ofrimin e shërbimeve të informacionit për

vendndodhjen, sipas përcaktimeve të nenit (8) më poshtë.

2. Si pjesë e informacionit për karakteristikat kryesore të secilit shërbim të ofruar, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrim të shërbimeve makinë-makinë (M2M), përfshijnë dhe nivelet minimale të cilësisë së shërbimit të ofruar, si koha për lidhje fillestare, koha për riparimin e defekteve dhe kur është e përshtatshme dhe parametra të tjerë të cilësisë së garantuar nga ofruesi i shërbimit sipas rregullores përkatëse të AKEP për treguesit e cilësisë së shërbimit (Rregullore nr.16, date 16.04.2010)⁴, si dhe mënyrat e kompensimit dhe të rimbursimit të pajtimtarit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë.
Nëse sipërmarrësi nuk ofron/garanton nivel minimal të cilësisë së shërbimit, përveç shërbimit të aksesit në internet dhe shërbimit publik telefonik, kjo duhet të deklarohet në mënyrë të qartë në informacionin për shërbimin e ofruar.
3. Përveç informacionit të mësipërm, ofruesit e shërbimit të aksesit në Internet, në kontratën me pajtimtarin Konsumator përfshijnë informacionin për shpejtësinë e aksesit në internet sipas përcaktimeve në Nenet 178-180 të Ligjit 54/2024 dhe Udhëzimeve të AKEP për Internetin e Hapur.

Neni 11

Aksesi në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës

Sipërmarrësit ofrues të shërbimit komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra duhet që në kontratën me pajtimtarin si dhe termat dhe kushtet e përgjithshme të përdorimit të këtyre shërbimeve të përfshijnë sqarime në lidhje me aksesin në shërbimet e emergjencës dhe informacionin për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës, dhe çdo kufizim në këtë të fundit, veçanërisht sa më poshtë:

- 1) *Pajtimtari mund të kryejë thirrje drejt numrit unik të emergjencave 112 dhe numrave të tjerë të emergjencës, pa pagesë/mjet pagese dhe në çdo kohë, nga çdo pajisje telefonike, përfshirë rastet kur ka të kufizuar apo ndërprerë përkohësisht shërbimin publik telefonik për shkaqe të mospagesës apo mospërbushje të kushteve të tjera të kontratës.*
- 2) *Ofruesit e shërbimeve publike telefonike që ofrojnë akses në rrjet publik të komunikimeve elektronike nëpërmjet platformave IP, pra aparati telefonik është i lidhur direkt me roueter/modem dhe shërbimi telefonik funksionon vetëm nëpërmjet aksesit në internet broadband, duhet të përfshijnë sqarimin se shërbimi telefonik dhe thirrjet drejt numrave të emergjencës funksionojnë vetëm nëpërmjet aksesit në modem/internet, dhe se në rast të mungesës së energjisë elektrike apo aksesit në internet pajtimtari nuk mund të përdorë shërbimin telefonik përfshirë thirrje drejt numrave të emergjencës.*
- 3) *Për çdo thirrje drejt numrave të emergjencës, operatori/ofruesi i shërbimit përcjell automatikisht identifikimin e numrit thirrës të pajtimtarit (CLI) organeve kompetente të emergjencave që trajtojnë këto thirrje. Ky informacion për CLI përcillet automatikisht edhe në rastet kur pajtimtari ka zgjedhur/aktivizuar fshehjen identifikimit të numrit thirrës (CLIR).*
- 4) *Për çdo thirrje drejt numrave të emergjencës, veçanërisht drejt numrave 112 dhe 127, operatori/ofruesi i shërbimit përcjell organeve kompetente të emergjencave që trajtojnë këto thirrje informacion për vendndodhjen e numrit thirrës (Caller Location Information) si më poshtë:*
 - a. *Për thirrjet nga rrjete publike fikse përcillet apo përdoret adresa e pajtimtarit të numrit telefonik*

⁴ Rregullore nr.16, date 16.04.2010, për “Treguesit e Cilësisë së Shërbimit”.

fiks sipas të dhënave që disponon ofruesi i shërbimit për pajtimtarin. Ky informacion duhet të jetë sa më i saktë dhe për çdo ndryshim adrese të pajtimtarit kryhet përditësimi përkatës dhe me organet e trajtimit të thirrjeve drejt numrave të emergjencës.

b. *Për thirrjet nga rrjetet celulare, operatori celular i transmeton automatikisht platformës përkatëse së numrave të emergjencës informacion mbi vendndodhjen e thirrësit:*

i. *bazuar në informacionin e rrjetit (netëork based information) nëpërmjet identifikimit të qelizës së rrjetit ku origjinohet thirrja dhe kur është e mundur edhe radiusi i mbulimit të qelizës përkatëse,*

ii. *si dhe në raste kur është teknikisht e mundshme (në varësi të llojit/modelit të aparatit celular) dhe informacionin mbi vendndodhjen në bazë të aparatit celular psh. Advanced Mobile Location (AML) apo Emergency Location Service (ELS). Ky informacion dërgohet automatikisht nga aparati celular nëpërmjet një SMS-je në rastet e thirrjes drejt numrave të emergjencës.*

5) *Informacioni i vendndodhjes së palës thirrëse, përfshirë numrin thirrës, i marrë nga strukturat e shërbimeve të emergjencës përdoret dhe trajtohet nga këto struktura në përputhje me legjislacionin kombëtar për mbrojtjen e të dhënave personale dhe masat e sigurisë.*

1. Thirrjet drejt numrave të emergjencës dhe informacioni për numrin thirrës dhe vendndodhjen e tij dërgohen tek platforma përkatëse e përgjigjes së thirrjeve të numrave të emergjencës (PSAP) pa kosto shtesë për strukturat e shërbimeve të emergjencës dhe janë pa pagesë për pajtimtarin.
2. Përcaktimet e mësipërme në lidhje me dërgimin e informacionit të vendndodhjes së palës thirrëse janë të zbatueshme kur ato suportohen dhe mundësohen teknikisht dhe nga platformat e strukturave të shërbimeve të emergjencës, të cilat presin dhe trajtojnë thirrjet/komunikimet drejt numrave të emergjencës.

Neni 12

Informacioni për Tarifat dhe mënyrën e pagesës

1. Ofruesi i shërbimit përfshin një informacion të hollësishëm për tarifatat për çdo shërbim që është pjesë e kontratës, nëpërmjet një aneksi të veçantë të kontratës Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve, duke përfshirë në veçanti, sipas rastit të zbatimit të tyre:
 - tarifatat e instalimit, aktivizimit, tarifën periodike mujore përgjatë kohëzgjatjes minimale së kontratës;
 - kohëzgjatja e skontove (nëse aplikohen) dhe tarifatat përkatëse pas përfundimit të kohëzgjatjes së skontove të përfshira në kontratë;
 - tarifatat për njësi të shërbimeve të cilat nuk janë të përfshira në paketë;
 - tarifatat për njësi të shërbimeve si thirrje, SMS, data etj. të aplikueshme pas konsumit të njërive të përfshira në paketë (bundle);
 - penalitete, nëse aplikohen, për vonesa në pagesa, dhe mënyrën e llogaritjes së tyre;
 - mundësia ose jo për të transferuar njësitë e papërdorura të paketave në periudhën (muajin) pasardhës të faturimit;
 - tarifa për thirrjet drejt kujdesit ndaj klientit, nëse janë më pagesë ose jo;
 - çmimi i pajisjes fundore të përfshirë në paketë (tarifa totale ose tarifa periodike mujore);
 - mënyra e pagesës së shërbimeve, me paspagim, parapagim apo kombinim i tyre;
 - çdo pagesë paradhënie apo të vendosur si garanci nga pajtimtari (nëse ka të tilla) dhe mënyrën e përdorimit dhe kthimit të saj;
 - mënyrën se si mund të merret informacion i përditësuar për të gjitha tarifatat e aplikueshme.

2. Informacioni për tarifën e përfshirë në Aneks të kontratës duhet të jetë sa më i plotë dhe tarifën duhet të jenë të shprehura në monedhën Lek dhe të përfshijnë TVSH për pajtimtarë të kategorisë Individë/konsumatorë.
3. Informacioni për tarifën në rrjetet celulare përfshin dhe tarifën për shërbimet roaming si dhe shërbimet e rregulluara roaming ndërkombëtarë në Kosovë dhe Ballkanin Perëndimor, dhe vendet ku aplikohen ato, duke dhënë detaje dhe informacion për nivelin e tarifave të rregulluara roaming dhe mënyrën e përdorimit/zgjedhjes të tyre, përfshirë çdo politikë përdorimi të drejtë kur është e aplikueshme. Informacioni për tarifën roaming përfshin dhe sqarime për pajtimtarin për masat për kontrollin e shpenzimeve sipas nëpërmjet limitit financiar dhe/ose sasiar si dhe për mekanizimin e ndërprerjes (cut off) në rast të arrijtes së limitit të paracaktuar apo zgjedhur nga pajtimtari, sipas përcaktimeve të vendimeve të AKEP. Në termat e përgjithshme të kontratës tip, përfshihet limit financiar automatik për roaming prej 5000 lëke (pa TVSH) apo 6000 Lekë (me TVSH), si dhe mundësia e zgjedhjes së pajtimtarit për limit tjetër financiar.
4. Shënimet që shoqërojnë tarifën duhet të jenë të qarta dhe të përfshijnë dhe shpjegime për njësitë e tarifimit dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve.

Masa Shtesë për kontrollin e shpenzimeve celulare të konsumatorëve sipas pikës 8 të Nenit 141 të Ligjit 54/2024

Shënimet për pajtimtarët e shërbimeve me paspagim të paketave celulare, përfshijnë sqarimin për dërgimin e SMS-ve informuese kur arrihet niveli 80% i konsumit të njësive të të dhënave (data) të përfshira në paketë si dhe kur arrihet niveli 100% i konsumit të njësive të përfshira në paketë dhe pajtimtari është objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi.

Në çdo rast kur pajtimtari arrin nivelin 100% të konsumit të shërbimeve të përfshira në paketë, para se të fillojë të jetë objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi të shërbimeve, operatori i dërgon pajtimtarit një SMS informuese që përmban çmimet për njësi të shërbimeve kryesore (si thirrje telefonike kombëtare, SMS kombëtare dhe akses në internet) të shprehur në lekë (me TVSH) për njësi të shërbimit (minutë, sms dhe MB). Ky njoftim shoqërohet dhe me një link në faqen e internetit të operatorit ku është e publikuar lista e plotë e çmimeve për njësi konsumi të shërbimeve.

Për shërbimin e aksesit në internet, të përdorur branda vendit ose në roaming, operatori ka detyrim gjithahstu që kur arrin limit 100% i përdorimit të paketës, të kërkojë konfirmimin e pajtimtarit për vijimin e përdorimit të këtij shërbimi me tarifa standarde për njësi (Lek/MB), dhe të vijojë ofrimin e shërbimit vetëm pas marrjes së konfirmimit/përlqimit të shprehur të pajtimtarit me mjete të qëndrueshme si SMS etj.

5. Termat e përgjithshme të kontratës përfshijnë informacion për mënyrën e pagesës së shërbimeve, dhe kufizimet apo penalitetet e aplikuar në rast të vonësës së pagesës së shërbimeve, si dhe dërgimin e njoftimeve paralajmëruese të operatorit për pajtimtarin në afate të arsyeshme dhe me [mjet të qëndrueshme](#) përpara aplikimit të kufizimeve dhe/ose penaliteteve.

Masat specifike të ofruesit të shërbimeve për mos-pagesën e faturave duhet të jenë proporcionale, jo-diskriminuese dhe të publikuara dhe në faqen e internetit të operatorit. Këto masa duhet të përcaktojnë qartë dhe me detaje në kushtet e kontratës rastet kur bëhet kufizimi, ndërprerja e shërbimit apo ndërprerja e kontratës sipas përcaktimeve të nenit 121, të ligjit 54/2024, dhe duhet të garantojnë që përdoruesi fundor njoftohet në kohën dhe mënyrën e duhur me [mjet të qëndrueshëm](#) përpara aplikimit të tyre.

Neni 13

Kohëzgjatja e kontratës, kushtet për rinovimin, ndryshimet dhe përfundimin

Kohëzgjatja e Kontratës

1. Në zbatim të pikës 1, të nenit 144 të ligjit nr. 54/2024, kontratat e lidhura ndërmjet sipërmarrësve dhe pajtimatrëve të kategorisë Konsumatorë/idnndivid për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike përveç shërbimeve të komunikimeve ndërpersonale të pavarura nga numri dhe shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë nuk duhet të kenë afat fillestar/kohëzgjatje minimale (periudhë angazhimi) më të gjatë se 24 muaj.

Në përputhje me pikën 2 të nenit 144 të Ligjit 54/2024, sipërmarrësit kanë detyrimin t'u ofrojnë Konsumatorëve dhe mundësinë e lidhjes së kontratës me afat të caktuar me kohëzgjatje minimale/periudhë angazhimi 12 muaj.

Përcaktimet e mësipërme jënë të detyrueshme për tu reflektuar në të gjithë dokumentacionin kontraktor si TKP, Përmbledhje e Kontratës etj.

2. Përcaktimet e paragrafit 1 të kësaj neni janë të zbatueshme dhe për përdorues fundorë/pajtimtarë të kategorisë *ndërmarrje mikro, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse*, përveç rasteve kur këta pajtimtarë heqin dorë nga kjo e drejtë nëpërmjet dhënies së pëlqimit në mënyrë explicite me shkrim, sipas Modelit të Deklaratës në [Aneksin 3](#) të kësaj Rregulloreje

Morra dijeni për mundësinë e lidhjes së kontratës me afat deri në 12 apo 24 muaj dhe heq dorë nga kjo e drejtë.

3. Në zbatim të pikës 3 të nenit 147 të ligjit nr. 54/2024, çdo shtim i shërbimeve apo pajisjeve fundore në një kontratë pajtimi me të njëjtin ofrues të shërbimit të aksesit në internet ose të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal, të bazuar në numra të disponueshëm për publikun, nuk duhet të zgjasë kohëzgjatjen aktuale të kontratës, në të cilën janë shtuar këto shërbime ose pajisje fundore, përveç rastit kur pajtimtari bie dakord shprehimisht ndryshe gjatë shtimit në kontratë të shërbimeve shtesë ose pajisjes fundore shtesë.
4. Sipërmarrësi ka detyrim që të përfshijë në TKP kushtet dhe procedurat për zgjidhjen e kontratës, të cilat nuk duhet të pengojnë ose të dekurajojnë përdoruesin fundor për ndryshimin e ofruesit të shërbimit. Asnjë klauzolë e TKP apo kushteve të vecanta të kontratës së lidhur nuk duhet të parashikojë rinovim automatik të kontratës për një afat tjetër të caktuar/periudhë angazhimi, përveç rasteve kur pajtimtari jep pëlqimin e shprehur si në kushtet e lidhjes së një kontrate të re me sipërmarrësin përkatës. Pëlqimi i shprehur i pajtimtarit është i detyrueshëm për cdo periudhë të re Angazhimi kontraktual.

Modifikimi i Kushteve Kontraktore

5. Në zbatim të pikave 8 dhe 9 të nenit 144 të ligjit nr. 54/2024, Sipërmarrësi/ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, të ndryshme nga shërbimet e komunikimeve ndërpersonale të pavarura nga numrat, ka detyrim:
 - a. të njoftojë pajtimtarët jo më vonë se 1 muaj përpara për cdo ndryshim të kushteve kontraktore në lidhje Shërbimin/shërbime e ofruara, përfshirë një Paketë apo ndonjë element të paketës përkatëse të shërbimeve të ofruara, dhe njëkohësisht,
 - b. informojnë pajtimtarët:
 - i. për të drejtën e tyre që të zgjidhin kontratën pa asnjë kosto shtesë në rast se nuk i pranojnë kushtet e reja kontraktore; dhe
 - ii. afatin për ta ushtruar këtë drejtë, i cili nuk duhet të jetë më shkurtër se 2 muaj nga marrja e njoftimit nga pajtimtari.
6. E drejta pajtimtarit për zgjidhje të kontratës me afat të caktuar pa asnjë kosto shtesë/penalitet për ndërprerje para afatit të kontratës, aplikohet vetëm në rastet kur ndryshimi i kushteve kontraktore ka

efekt përkeqësues për pajtimtarin dhe nuk aplikohet kur ndryshimet e propozuara kontraktore janë ekskluzivisht në dobi të pajtimtarit, janë të natyrës administrative dhe nuk kanë efekt negativ mbi pajtimtarin, ose kur ato janë imponuar për zbatim drejtpërdrejt nga legjislati në fuqi.

7. E drejta e pajtimtarit për zgjidhje të kontratës me afat të caktuar pa asnjë kosto shtesë/penalitet për ndërprerje para afatit të kontratës, për shkak të ndryshimeve të kushteve kontraktore me efekt përkeqësues për një shërbim/element pjesë e një pakete sipas Nenit 147 të Ligjit 54/2024 I jep të drejtë pajtimtarit të përfundojë pa penalitet dhe elementët e tjerë të paketës.
8. Njoftimi për ndryshim të kushteve kontraktor dërgohet me mjet të qëndrueshëm nga sipërmarrësi.

Njoftimi në përfundim të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të Kontratës

9. Sipërmarrësit/ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, duhet të njoftojnë dhe informojnë pajtimtarin, 30 ditë para afatit të përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës, në mënyrë të qartë dhe nëpërmjet një **mjeti të qëndrueshëm**, në lidhje me:
 - datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe kthimin e saj në kontratë me afat/kohëzgjatje të pacaktuar pas kësaj date;
 - shërbimet që janë pjesë e kontratës (p.sh. telefoni fikse/mobile, akses në internet broadband fikse/mobile etj) si dhe tarifën aktuale të pajtimtarit si dhe ndryshimet që mund të ketë (nëse ka të tilla) në shërbimet dhe tarifën mujore pas kësaj date;
 - detaje të opsioneve të disponueshme për pajtimtarin në përfundim të afatit të kontratës me afat të caktuar, përfshirë të drejtën dhe mënyrën për të përfunduar kontratën pa penalitet për ndërprerje përa kohe në çdo kohë pas kësaj date me një njoftim maksimalisht 30 ditë përpara.
 - detaje të kontaktit (mjeteve të qëndrueshme) të sipërmarrësit për pajtimtarin për të njoftuar/kërkuar përfundimin e kontratës në rast se kërkon të mbyllë kontratën.
10. Në rast se pajtimtari brenda afatit 30 ditor të marrjes së njoftimit të mësipërm,
 - a) nuk kërkon përfundimin e kontratës, ajo kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.
 - b) kërkon mbylljen e kontratës nëpërmjet mënyrës së komunikimit të përfshirë në njoftimin e sipërmarrësit sipas pikës 9 më sipër, sipërmarrësi ka detyrim të mbyllë kontratën në datën e përfundimit të kohëzgjatjes minimale të kontratës.

Njoftimi për këshilla për tarifën më të mirë

11. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, kanë detyrim që:
 1. në të njëjtën kohë me njoftimin e dërguar pajtimtarit me paspagim (apo me plan hibrid) sipas pikës 9 të këtij neni, për informim për përfundimin e kohëzgjatjes minimale të kontratës me afat të caktuar, të informojë dhe këshillojë pajtimtarin për paketën/paketat tarifore më të mira të disponueshme për shërbimet që përdor pajtimtari, nëpërmjet një informacioni të personalizuar për profilin e pajtimtarit.
 2. t'u ofrojë pajtimtarëve me paspagim (apo me plan hibrid) që janë në kushtet e kontratave me afat të pacaktuar informacion për tarifën/planet tarifore më të mira të disponueshme për shërbimet që ata kanë kontraktuar të paktën një herë gjatë një viti kalendarik. .

Neni 14

Zgjidhja e kontratës me afat të caktuar

1. Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën me afat të caktuar pa asnjë kosto shtesë/penalitet për përfundim para kohe të kontratës me afat të caktuar në rastet e parashikuara në pikat 8-11 të nenit 144 të ligjit nr. 54/2024:
 - a. me marrjen e njoftimit të ndryshimeve në kushtet e kontratës të propozuara nga ofruesi i shërbimi, që kanë efekt përkesqësues, ku nuk përfshihen rastet kur ndryshimet e propozuara janë ekskluzivisht në dobi të pajtimtarit, janë të natyrës administrative dhe nuk kanë efekt negativ mbi pajtimtarin, ose kur ato janë imponuar për zbatim drejtpërdrejt nga legjislacioni në fuqi
 - b. në rastet e mospërputhjeve të rëndësishme, të vazhdueshme në kohë ose të përsëritur shpesh, midis performancës aktuale të një shërbimi të komunikimeve elektronike, në rast se nuk është I kënaqur me masat rregulluese kompensuese të ofruara nga sipërmarrësi për korigjimin e këtyre mospërputhjeve.
2. Në rast se pajtimtari dëshiron të përfundojë kontratën me afat të caktuar përpara afatit të përfundimit të saj, përvec rasteve të parashikuara në nenin 144 të Ligjit 54/2024 (pika 1 më sipër) apo rasteve të tjera kur pajtimtari ka të drejtë për zgjidhje pa penalitet të kontratës sipas kontratës së lidhur midis palëve, sipërmarrësi ka të drejtë të kërkojë nga pajtimtari pagesën e një tarife/penaliteti për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar/periudhës në të cilën pajtimtari është angazhuar të përdorë shërbimin e kontraktuar (periudha e angazhimit kontraktor.
3. Në rastet e aplikimit të pikës 2, tarifa/penaliteti për përfundim para afatit minimal të kontratës që mund të kërkojë sipërmarrësi nga pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:
 - a) pagesa e tarifës mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontratës,
 - b) diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të kontratës, nëse kontrata përmban angazhim të tillë të pajtimtarit. Në të tilla raste aplikohet vlera më e ulët midis (a) dhe (b).

Shënime:

Tarifë mujore është tarifa (apo tarifat) periodike që do të pagante pajtimtari në rast se do të vijonte të përdorte shërbimin deri në përfundim të afatit të kontratës.

Në rast ofertash të personalizuar ose të negocuara individualisht, llogaritja e tarifës bazohet në këto kushte dhe jo në ofertat standarde të publikuara.

Zbritjet në tarifat mujore ose ofertat promovionale nuk konsiderohen përfitime të papaguara dhe nuk mund të rikuperohen nëpërmjet tarifës për përfundim të parakohshëm

Tarifa për përfundim të parakohshëm nuk mund të llogaritet mbi bazën e tarifave standarde të publikuara kur kontrata është lidhur me një tarifë të reduktuar.

4. Në rast se pajtimtari kërkon të përfundojë kontratën me afat të caktuar para afatit, dhe zgjedh që të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës për shërbimet e komunikimeve elektronike publike (bundle), kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e tij, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të aparatit në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në fund të afatit të kontratës, duke aplikuar vlerën më të ulët midis tyre.

Sipërmarrësi ka detyrim që të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjetet të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore.

12. Sipërmarrësi ka detyrim të bëjë transparent dhe të përfshijë në dokumentin kontraktor (TKP, Aneksin e tarifave dhe shërbimit/ Informacion para-kontraktor, Përmbledhje e Kontratës) informacion për tarifën/penalitetin për ndërprerje të parakohshme duke përfshirë:
- Metodën/formulën e llogaritjes së tarifës (përfshirë ilustrim si tarifa mujore x nr.muajve të mbetur)
 - rastet kur aplikohet
 - rastet kur nuk aplikohet

Penaliteti/formula për zgjidhje para kohe i kontratës i përfshirë në Terma dhe kushte të vecanta të aplikuar në mënyrë individuale për pajtimtarin nuk mund të jetë më i lartë/disfavorshëm se penaliteti/formula e publikuar në TKP si dhe nga vlera e llogaritur sipas përcaktimeve të këtij neni të Rregullores.

Neni 15

Detyrime të zbatueshme për ofrimin e shërbimeve me parapagim nga rrjete celulare

Në zbatim të Nenit 154 dhe Nenit 119 të Ligjit 54/2024, përcaktimet e këtij neni të Rregullores janë të zbatueshme për operatorët celulare si detyrime që të ofrojnë mundësinë për konsumatorët që të paguajnë për aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike përdorimin e shërbimeve të komunikimit zanor, aksesin në internet ose shërbimet e komunikimit ndërpersonal, të bazuar në numra, nëpërmjet sistemeve me parapagim.

1. Llogaria e [përdoruesit të shërbimeve me parapagim](#) është llogaria e përdoruesit me vlerën monetare të parapaguar për përdorimin e shërbimeve të komunikimeve publike, e cila mund të rimbushet me kredit shtesë pas blerjes fillestare.
2. Para aktivizimit të shërbimit celular me parapagim, ofruesi i shërbimit pajis pajtimtarin me termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimit, si dhe gjithë dokumentacionin tjetër të nevojshme që përbëjnë marrëdhënien kontraktore apo kontratën midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit.
3. Kur aktivizohet shërbimi i parapaguar ose kur rimbushet krediti i llogarisë, me ofertë me afat të kufizuar vlefshmërie apo kredite pay-as-you-go, operatori e informon pajtimtarin në një mënyrë të thjeshtë, të kuptueshme dhe lehtësisht të lexueshme për mënyrën e përdorimit të shërbimeve dhe kreditimit të llogarisë, përfshirë kohëzgjatjen e marrëveshjes së pajtimtarit me operatorin dhe/ose afatin e vlefshmërisë e përdorimit të ofertës apo kreditit PAYG në llogarinë me parapagim. Nëse nuk caktohet paraprakisht një afat për marrëdhënien kontratuale të pajtimtarit, kontrata në këtë rast konsiderohet me afat të pacaktuar.
4. Në çdo rast kur pajtimtari rimbush llogarinë me parapagim dhe kur pajtimtarit i përfundojnë njësitet e shërbimeve të përfshira në paketë/ofertën e parapaguar, para se të fillojë të jetë objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi të shërbimeve, operatori i dërgon pajtimtarit një SMS informuese që përmban çmimet për njësi të shërbimeve kryesore (si thirrje telefonike kombëtare, SMS dhe akses në internet) të shprehur në lekë (me TVSH) për njësi të shërbimit (minutë, sms dhe MB). Ky njoftim shoqërohet dhe me një link në faqen e internetit të operatorit ku është e publikuar lista e plotë e çmimeve për njësi konsumi të shërbimeve.
SMS-ja informuese sipas përcaktimeve të kësaj pike i dërgohet dhe pajtimtarëve me parapagim kur arrihet niveli 100% i konsumit të njësive të përfshira në paketë dhe pajtimtari është objekt i tarifimit me çmime standarde për njësi konsumi.

5. Operatorët e rrjeteve publike celulare në termat dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimeve për përdorues me parapagim duhet të sqarojnë në mënyrë të qartë, veçanërisht elementët e mëposhtëm:
- a. Kushtet e përdorimit të shërbimit nëpërmjet rimbushjes/kreditimit së llogarisë dhe detaje për mënyrat e rimbushjes së llogarisë, si dhe të përdorimit të ofertave;
 - b. Informacion për planet tarifore/ofertat që mund të përdorë pajtimtari;
 - c. Mënyrën se si pajtimtari mund të kontrollojë gjendjen e llogarisë dhe konsumin/shpenzimet e kryera;
 - d. Kushte dhe afatet për pezullimin, kufizimin dhe ndërprerjen e shërbimit, në rast se aplikohen, p.sh në rast të mospërdorimit të vazhdueshëm shërbimeve d.m.th moskryerjes së një eventit të tarifueshëm si thirrje dalëse, dërgim SMS-je apo përdorim të dhënash, ose kreditim (rimbushjes) të llogarisë.
 - e. Informacion mbi afatin e vlefshëmrisë së kartës SIM me parapagim, si dhe që ajo është e vlefshme të paktën 12 muaj nga aktivizimi për herë të parë i saj. Pas përfundimit të afatit të vlefshëmërsisë së kartës SIM, apo përdorimit të rimbushjeve, operatori ka të drejtë të deaktivizojë kartën SIM, por jo më herët se 3 muaj pas datës së pezullimit/kufizimit të shërbimit, nëse pajtimtari nuk kryen rimbushje gjatë kësaj periudhe tranzitore që mund të jetë me status pasiv apo përdorimi të kufizuar (vetëm thirrje, SMS hyrëse, thirrje/SMS drejt numrave të emergjencës dhe rimbushje).
 - f. Informacion mbi afatin e vlefshëmrisë së përdorimit të rimbushjeve sipas vlerave monetare, si dhe që rimbushjet:
 - a) me vlerë monetare 500 lekë (me TVSH) osë më shumë kanë afat vlefshmërie jo më të shkurtër se 3 muaj/90 ditë kalendarike;
 - b) me vlerë monetare 2000 lekë (me TVSH) ose më shumë kanë afat vlefshmërie jo më të shkurtër se 12 muaj/365 ditë kalendarike

Kreditet/rimbushje me parapagim mund të përdoren nga pajtimtari për plan tarifor me tarifim për njësi apo për aktivizim ofertash/bundle për jo më pak se 12 muaj nga koha e kryerjes së rimbushjes/aktivizimit për herë të parë të shërbimit me parapagim.

Cdo rimbushje e shtyn vlefshëmrinë e kartës SIM me parapagim me një periudhë kohore jo më të shkurtër se afati i vlefshëmërsisë së përdorimit të rimbushjes së kryer.
 - g. Informacion mbi të drejtën e pajtimtarit që të kompensohet, me kërkesë të tij, për shumën e papërdorur të kreditit në llogarinë me parapagim (për planet me tarifim për njësi shërbimi), kur pajtimtari ndërpret kontratën për bartje të numrit në një operator tjetër celular apo pas deaktivizimit të numrit/ndërprerjes së kontratës nga operatori. Operatori ka të drejtë të aplikojë një tarifë për kompensimin e krediteve të papërdorura me parapagim, por jo më të lartë se 100 Lek.
6. E drejta për kompensim për shumën e papërdorur me parapagim sipas pikës 5/g më sipër përfshin vetëm shumat e paguara nga pajtimtari, dhe jo vlerat/shumat e krediteve (si p.sh. bonuse) që janë rezultat i pagesës së bërë nga operatori si pjesë e fushatës promovionale të veçantë të operatorit. Në rastet kur pajtimtari kërkon kompensimin për shumën e papërdorur të parapaguar, pajtimtari duhet të paraqesë kartën SIM, dokument përkatës identifikimi si dhe detaje të llogarisë bankare se ku do të transferohet vlera monetare e kompensuar.

Neni 15/1

Detyrime të zbatueshme për ofrimin e shërbimeve me parapagim nga rrjete fikse

1. Në zbatim të Neneve 119 dhe 154 të ligjit nr. 54/2024, përcaktimet e këtij neni të Rregullores janë të zbatueshme si detyrime për ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike në rrjete fikse që ofrojnë shërbime me parapagim, përfshirë rastet kur aplikohen tarifa mujore të parapaguara ose pagesa për disa muaj paraprakisht.
2. Në shërbimet me parapagim në rrjete fikse, pajtimtari përdor shërbimin vetëm për periudhën për të cilën ka kryer pagesën dhe nuk krijon detyrim financiar për periudha të ardhshme në mungesë të pagesës.
3. Ofruesit nuk mund:
 - a) të kërkojnë pagesa për periudha gjatë të cilave shërbimi nuk është ofruar për shkak të mungesës së parapagimit;
 - b) të konsiderojnë periudhat e papaguara si detyrim kontraktor;
 - c) të aplikojnë tarifa për përfundim të parakohshëm mbi këto periudha.
4. Kohëzgjatja e kontratës në shërbimet me parapagim nuk krijon detyrim për pagesa mujore të vazhdueshme. Çdo angazhim kohor lidhet vetëm me përfitime konkrete të dhëna pajtimtarit, nëse ka.
5. Në shërbimet me parapagim në rrjete fikse, periudha për të cilën pajtimtari ka kryer parapagimin konsiderohet si periudha e vetme e angazhimit kontraktor.

Pas përfundimit të kësaj periudhe:

- kontrata vazhdon me afat të pacaktuar;
- pajtimtari nuk ka detyrim për pagesa të mëtejshme në mungesë të parapagimit;
- shërbimi ofrohet vetëm nëse kryhet pagesë e re.

Mungesa e pagesës pas përfundimit të periudhës së parapaguar nuk përbën shkelje kontraktore dhe as nuk krijon detyrime financiare për pajtimtarin.

Ofruesit nuk mund të konsiderojnë periudha përtej asaj të parapaguar si pjesë të një angazhimi kontraktor financiar.

Çdo klauzolë kontraktore që parashikon detyrime pagese përtej periudhës së parapaguar është e pavlefshme.

6. Ofruesit ndërpresin shërbimin në rast mungese pagese dhe e riaktivizojnë atë pas pagesës, pa kërkuar pagesa për periudha të papaguara.
7. Tarifa për përfundim të parakohshëm nëse aplikohet, kufizohet vetëm në përfitime të papaguara me vlerë të identifikueshme për pajisje fundore të ofruara nga sipërmarrësi për pajtimtarin, sipas përcaktimeve të nenit 13. Në cdo rast, tarifa për përfundim të parakohshëm të kontratës së shërbimit me parapagim sipas këtij neni nuk përfshin:
 - a) tarifat mujore për periudha të papaguara;
 - b) diferenca nga tarifa standarde ose promocione.
8. Ofruesit përcaktojnë qartë në informacionin para-kontraktor dhe në përmbledhjen e kontratës natyrën e parapagimit dhe nuk përdorin formulime që krijojnë konfuzion mbi detyrimet financiare të pajtimtarit.
9. Një shërbim konsiderohet me parapagim vetëm nëse përmbush njëkohësisht këto kushte:
 - a) shërbimi ofrohet vetëm pas pagesës paraprake dhe vetëm për periudhën e paguar;
 - b) mungesa e pagesës nuk krijon detyrim financiar;
 - c) shërbimi ndërpritet në rast mospagese pa penalitete;
 - d) riaktivizimi bëhet pa kërkuar pagesa për periudha të papaguara;
 - e) nuk aplikohen tarifa për përfundim të parakohshëm mbi periudha të papaguara.

Nëse një nga kushtet e mësipërme nuk plotësohet, shërbimi konsiderohet me pagesë/tarifë periodike/mujore të vazhdueshme (paspagim), pavarësisht emërimit nga ofruesi.

KREU III

Masa shitesë për kontrollin e shpenzimeve

Neni 16

Njoftimet për nivelin e konsumit/tarifimi jashte paketës

Në zbatim të pikës 8 të nenit 141 të ligjit nr. 54/2024:

1. Operatorët celularë kanë detyrim të ofrojnë për pajtimtarët konsumatorë akses në kohën e duhur në informacionin mbi nivelin e konsumit të shëbimeve të aksesit në internet, thirrjeve zanore dhe SMS-ve të përfshira në planin e tyre tarifor. Aksesit në këtë informacion mundësohet nëpërmjet një aplikacioni për klientët, aksesit online në llogarinë e klientit dhe/ose komunikimit telefonik të pajtimtarit me shërbimin e kujdesit të klientit të operatorit.
2. Kur konsumi i shërbimit të aksesit në internet dhe/ose shërbimit të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numër, faturohet në bazë të kohës ose sasisë së konsumuar, pas një limiti të caktuar sasior/përdorimi (GB dhe/ose Minuta/SMS) të përfshirë në planin tarifor të pajtimtarit, sipërmarrsi njofton pajtimtarin kur konsumi i shërbimit përkatës arrin nivelin 80% të sasisë limit, si edhe kur arrin nivelin 100% të limitit.
3. Si pjesë e njoftimit të dhënë për konsumin e plotë të njërive të shërbimit të përfshira në paketë (100% të sasisë limit), sipërmarrësi duhet të përfshijë gjithashtu informacion mbi çdo tarifë përdorimi që Pajtimtari do të paguajë nëse vazhdon të përdorë Shërbimin përkatës të Komunikimeve Ndërpersonale të Bazuar në Numër dhe/ose Shërbimin e aksesit në Internet.
4. Për pajtimtarët Konsumatorë njoftimi në pikën 3 shoqërohet gjithashtu me ndërprerje të shërbimit përkatës, dhe informim që shërbimi do të riaktivizohet vetëm pas dhënies së pëlqimit të pajtimtarit, nëpërmjet mjeti të qëndrueshëm si SMS dhe/ose email të dërguar nga numri dhe/ose adresa email e pajtimtarit të përdorur për komunikimet operatorit midis operatorit dhe pajtimtarit, drejt një numri dhe/ose adrese emaili të operatorit të përfshirë në njoftimin përkatës.
5. Njoftimet në pikën 2 i dërgohen pajtimtarëve të shërbimit të aksesit në internet edhe në rastet kur operatori aplikon politika të përdorimit të drejtë (FUP) për sasinë e internetit të përfshirë në paketë (paketa të rekamuara pa limit, por me kufi FUP, që pas limit pajtimtari vijon të përdorë pa pagesë shtesë shërbimin e internetit por me shpjetësi të reduktuar. Në këto raste njoftimi përfshin dhe vlerën e shpejtësisë së reduktuar të aksesit në internet të aplikueshme pas arritjes së limitit.
6. Njoftimet e sipërmarrësit për pajtimtarin sipas këtij neni dërgohen me mjet të qëndrueshëm si SMS dhe/ose email, apo telefonatë e regjistruar, dhe për njoftimin sipas pikës 5 për shërbimin e aksesit në internet në rrjet fiks edhe me nje mesazh pop-up në ekranin e kompjuterit/pajisjes fundore të pajtimtarit të përdorur për aksesin në internet.

Neni 17

Njoftimet për Roamingun ndërkombëtar

Operatorët celularë, përveç detyrimeve për njoftimin e pajtimtarit gjatë roamingut në BP sipas vendimeve dhe akteve përkatëse të AKEP, kanë detyrime sa më poshtë:

1. Në varësi të zgjedhjes së pajtimtarit sipas pikës 2 më poshtë, Ofruesit e Shërbimeve Celulare duhet të ndërmarrin të gjitha hapat e arsyeshëm për të siguruar që pajtimtarët e tyre të njoftohen pa vonesa të

panevojshme kur pajisja e tyre celulare lidhet me një rrjet tjetër celular (Roaming). Njoftimi(et) duhet t'i dërgohen pajtimatrit në pajisjen celulare përkatëse që është në raoming dhe duhet të ofrojë informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë për t'i mundësuar Pajtimtarit të marrë një vendim të informuar nëse (dhe si) të përdorë Shërbimet Roaming në atë Rrjet të veçantë Roaming. Njoftimi(et), si minimum, duhet të:

(a) të jetë pa pagesë dhe në një format lehtësisht të aksesueshëm dhe, kur është e nevojshme që njoftimi/et ta drejtojnë Pajtimtarin në një kanal komunikimi (si për shembull për informacion shtesë), ai kanal komunikimi duhet të jetë pa pagesë dhe lehtësisht i arritshëm;

(b) të informojë Pajtimtarin Konsumator se Pajisja e tij Mobile është lidhur me një Rrjet Roaming;

(c) t'u mundësojë Pajtimtarin Konsumator të kuptojnë:

(i) nëse plani i tyre tarifor përmban njësi shërbimi të lejuara (përfshira) për përdorimin e Shërbimeve Roaming në atë Rrjet të veçantë Roaming;

(ii) çdo tarifë ekstra për përdorimin e Shërbimeve Roaming në atë Rrjet të veçantë Roaming, duke përfshirë nëse atë tejkalojnë sasinë e përfshira të përmendura në pikën (i);

(iii) nëse ekziston një kufi sasior (FUP) në sasinë e Shërbimeve Roaming që mund të konsumohet nga Pajtimtari Konsumator para se të tarifohet ekstrat ose para se të aplikohen tarifa të ndryshme (siç është një kufi i sasisë të të dhënave) dhe, nëse po, niveli i atij limiti;

(iv) kur ndonjë lejim ose tarifë e tillë lidhet me përdorimin e Shërbimeve Roaming gjatë një periudhe kohore specifike (siç është përdorimi i Shërbimeve Roaming për një periudhë 24-orëshe), në cilën pikë do të fillonte dhe do të mbaronte periudha kohore përkatëse;

(d) kur është e nevojshme, informojnë Pajtimtarin Konsumator se ata mund të jenë në gjendje të specifikojnë, modifikojnë ose heqin (sipas rastit) një limit faturimi dhe ta drejtojnë atë në të paktën një kanal komunikimi ku mund ta bëjnë këtë. Ky kanal duhet të sqarojë si shkallën e mundshme të çdo vonese midis kërkesës së Klientit Përkatës për të specifikuar, modifikuar ose hequr limitin dhe hyrjes në fuqi të tij, ashtu edhe mënyrën se si Klienti Përkatës mund të konfirmojë që ai ka hyrë në fuqi; dhe

(e) drejtojë Pajtimtarin Përkatës në të paktën një kanal komunikimi në të cilin ata mund të gjejnë informacion shtesë të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë mbi tarifën e aplikuar për përdorimin e Shërbimeve Roaming (dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shoqëruar), dhe masat që Pajtimtarët Përkatës mund të marrin për të monitoruar, zvogëluar dhe kufizuar shpenzimet e tyre për Shërbimet Roaming.

2. Ofruesit e Shërbimeve Celulare duhet t'u ofrojnë Pajtimtarëve Konsumatorë një mundësi për të zgjedhur lehtësisht të mos marrin njoftimin/njoftimet e kërkuara në pikën 1. Ofruesit e Shërbimeve Celulare duhet t'ua bëjnë të qartë Pajtimtarëve Konsumatorë se ata kanë mundësinë të bëjnë opt-out/back-in për këto njoftime.

Neni 18

Roamingu i Padëshiruar

Ofruesit e Shërbimeve Celulare me qëllim shamngien e shpenzimeve të pajtimtarëve për shkak të roamingut të padëshiruar duhet:

1. t'u ofrojnë Pajtimtarëve informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë se si të parandalojnë Pajisjen e tyre Mobile të lidhet me një Rrjet Roaming që ndodhet në një vend të ndryshëm nga vendndodhja e Pajtimtarit Konsumator, veçanërisht në rajonet kufitare të Shqipërisë;
2. të marrin masa për t'u mundësuar Pajtimtarëve Konsumatorë të zvogëlojnë dhe/ose kufizojnë shpenzimet e tyre për Shërbimet Roaming ndërsa janë në Shqipëri (roaming i padëshiruar); dhe

3. të publikojnë informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë, i cili është lehtësisht i aksesueshëm, në lidhje me masat e përmendura në pikën (b).

KREU IV

Kërkesat për njoftimet e sipërmarrësit për përdoruesit fundorë

Neni 19

Parime të përgjithshme për njoftimet

1. Sipërmarrësi është i detyruar të sigurojë që çdo njoftim ndaj përdoruesit fundor:
 - a) të jetë i qartë, i kuptueshëm dhe i plotë;
 - b) të paraqitet në një formë të dallueshme nga komunikimet promovionale;
 - c) të mos jetë mashtrues ose konfuz;
 - d) të dorëzohet në një medium të qëndrueshëm.
2. Njoftimet duhet të jenë lehtësisht të aksesueshme dhe të ruajtshme nga përdoruesi fundor për referencë të mëvonshme.
3. Sipërmarrësi duhet të jetë në gjendje të provojë dërgimin dhe përmbajtjen e njoftimit ndaj përdoruesit fundor.

Neni 20

Mënyra e komunikimit të njoftimeve

1. Njoftimet mund të dërgohen përmes:
 - postës elektronike;
 - mesazheve SMS;
 - faturës mujore;
 - aplikacioneve të dedikuara të sipërmarrësit;
 - çdo mjet tjetër që përbën mjet të qëndrueshëm.
2. Në rastet kur përdoret SMS ose forma të tjera të kufizuara në tekst, sipërmarrësi duhet të përfshijë:
 - a) informacionin kryesor; dhe
 - b) një lidhje (link) për akses në informacion të plotë në një medium të qëndrueshëm.
3. Dërgimi i njoftimeve përmes faqes së internetit pa njoftim aktiv/individual ndaj përdoruesit fundor nuk konsiderohet i mjaftueshëm.
4. Adresat e mailit dhe/ose numri i telefonit celular i pajtimtarit i përdorur nga sipërmarrësi për njoftimet duhet të jenë sipas të dhënave në Formularin e Regjistrimit të Pajtimtarit/Farmulari i Kontratës së Pajtitimit.

Neni 21

Njoftimi për konfirmimin e lidhjes së kontratës së pajtitimit

1. Sipërmarrësi është i detyruar të dërgojë një njoftim me shkrim për pajtimtarin për konfirmin e lidhjes së kontratës midis palëve dhe fillimin e efekteve të saj.
2. Njoftimi duhet të përmbajë të paktën:
 - a) shërbimi/shërbimet e kontraktuara dhe tarifën e pajtitimit mujor

- b) data e hyrjes në fuqi të kontratës dhe afati/periodu e anagzimit kontraktual;
3. Njoftimi duhet të dërgohet menjherë me lidhjen e kontratës, para hyrjes në fuqi të saj brenda një afati të arsyeshëm pas lidhjes së kontratës, por jo më vonë se 3 ditë pune pas hyrjes në fuqi të kontratës.

Neni 22

Njoftimi për aktivizim të ofertave/paketave shtesë

1. Sipërmarrësi është i detyruar të dërgojë një njoftim me shkrim për pajtimtarin për konfirmim e aktivizimit të cdo oferte/pakete shtesë, me parapagim dhe/ose me paspagim, duke përfshirë informacion mbi:
 - a) Ofertën/paketën shtesë të aktivizuar dhe tarifën përkatëse;
 - b) Sasinë e njërive (minuta, SMS dhe/ose MB/GB) të përfshira në paketë;
 - c) Kohën e aktivizimit dhe vlefshmërinë;
2. Njoftimi duhet të dërgohet menjherë me aktivizimin e ofertës/paketës shtesë

Neni 23

Njoftim paralajmërues për kufizim/ndërpreje të shërbimit në rast mospagese

1. Sipërmarrësi është i detyruar të dërgojë një njoftim me shkrim për pajtimtarin për kufizimet/ndërpreje të mundshme të shërbimit në rast mospagese të faturës/faturave të lëshuara nga sipërmarrësi për shërbimin e kontraktuar;
2. Njoftimi duhet të përmbajë të paktën:
 - a) shërbimi/shërbimet e kontraktuara me faturë të papaguar
 - b) vlerën monetare/faturën dhe afatin që duhet të paguhet në mënyrë që shnagetr masa kufizuese/ndërpreese e shërbimit
 - c) pasojat në rast mospagese;
3. Njoftimi duhet të dërgohet jo më herët se afati i pagesës së faturës, dhe afati I referuara në pikën 2/b duhet të jetë i arsyeshëm (jo më pak se 15 ditë), me përjashtim të rasteve për mospagesa të përsëritura/raste abuzimi etj sipas Nenit X të Ligjit 54/2024.

Neni 24

Njoftimi për ndryshimin e kushteve kontraktore

1. Sipërmarrësi është i detyruar të njoftojë pajtimtarin për çdo ndryshim në kushtet e kontratës, përfshirë ndryshimet në tarifën bazë mujore.
2. Njoftimi duhet të përmbajë të paktën:
 - a) përshkrimin e qartë të ndryshimit;
 - b) vlerën e re të tarifës së pajtimit mujor, kur është e aplikueshme;
 - c) datën e hyrjes në fuqi të ndryshimit

- d) të drejtën e pajtimtarit për të ndërprerë kontratën pa penalitet, përveç rasteve kur kjo nuk është e aplikueshme (sipas pikës 8 të nenit 144 të Ligjit 54/2024)⁵;
 - e) afatin brenda të cilit mund të ushtrohet kjo e drejtë.
3. Njoftimi duhet të dërgohet brenda një afati të arsyeshëm, por jo më vonë se 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të ndryshimeve, në mënyrë që pajtimtari të ketë mundësi reale për të marrë një vendim të informuar.

Neni 25

Njoftimi për përfundimin e kontratës

1. Sipërmarrësi është i detyruar të njoftojë pajtimtarin për përfundimin e periudhës së angazhimit dhe/ose të kontratës.
2. Njoftimi duhet të përmbajë të paktën:
 - a) datën e përfundimit të kontratës ose të periudhës së angazhimit;
 - b) pasojat e mosveprimit nga ana e pajtimtarit (p.sh. kalimi në kontratë me afat të pacaktuar/pa periudhë angazhimi kontraktual, ndryshimi i tarifës së pajtimit mujor);
 - c) opsionet që ka pajtimtari (ndryshim pakete/lidhje kontërate të re, ndërprerje);
 - ç) çdo tarifë që mund të aplikohet pas përfundimit të kontratës.
3. Njoftimi duhet të dërgohet jo më vonë se 30 ditë përpara përfundimit të afatit të kontratës.

Neni 26

Informacioni vjetor mbi tarifën më të mire

1. Sipërmarrësi është i detyruar t'i sigurojë pajtimtarit me paspagim informacion mbi ofertën ose tarifën më të përshtatshme për nevojat e tij:
 - a) 30 ditë përpara përfundimit të kontratës me afat të caktuar/periudhë angazhimi: për pajtimtarët me paspagim/tarifë mujore që janë me kontratë me afat të caktuar (nuk ka kë përfudnuara afati);
 - b) Të paktën një herë në vit: për pajtimtarët me paspagim/tarifë mujore që janë në kushtet e kontrate me afat të pacaktuar (ka përfunduar afati/periudha e anagazhimit).
2. Ky informacion duhet të përfshijë:
 - a) krahasimin midis tarifës aktuale dhe ofertave alternative të disponueshme nga i njëjti sipërmarrës;
 - b) identifikimin e planit tarifor/ofertës më të favorshme;
 - c) kursimin e mundshëm për pajtimtarin në rast ndryshimi.
3. Informacioni duhet të jetë i personalizuar, kur kjo është teknikisht e mundur, bazuar në përdorimin real të shërbimit nga pajtimtari.

Neni 27

Kërkesa për formatin e njoftimeve

1. Njoftimet duhet të paraqiten në një format të strukturuar dhe të standardizuar.

⁵ Rasteve kur ndryshimet e propozuara janë ekskluzivisht në dobi të pajtimtarit, janë të natyrës administrative dhe nuk kanë efekt negativ mbi pajtimtarin, ose kur ato janë imponuar për zbatim drejtpërdrejt nga legjislacioni në fuqi.

2. Informacioni kryesor duhet të jetë i theksuar dhe i dallueshëm nga informacioni shtesë.
3. Sipërmarrësi duhet të përdorë gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme, duke shmangur terminologjinë teknike të panevojshme.
4. Për njoftimet për ndryshimet kontraktore, përfundimin e kontratës dhe informacionin vjetor të këshillave për tarifën më të mirë sipërmarrësit përdorin modelet standarde të njoftimeve dhe sqarimet shtesë të përcaktuara në [Aneksin 2](#) të kësaj Rregulloreje.

KREU V

Transparenca dhe publikimi i informacionit

Ky Kre përmban përcaktimet mbi publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, sipas përcaktimeve të nenit 142 të ligjit nr. 54/2024.

Neni 28

Publikimi i informacionit

Sipërmarrësit janë të detyruar të publikojnë informacion në lidhje me tarifën, cilësinë dhe kushtet e përgjithshme për aksesin dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, sipas përcaktimeve të nenit 142 të ligjit nr. 54/2024 dhe përcaktimeve të kësaj Rregulloreje dhe akteve të tjera të AKEP-it.

Neni 29

Parimet e përgjithshme të publikimit

Për të siguruar transparencën dhe mundësinë e krahasimit të ofertave, ofruesit e shërbimit të aksesit në internet dhe ofruesit e shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të disponueshëm për publikun në publikimin e kërkuar për shërbimet dhe tarifën sipas Nenit 142 të Ligjit 54/2024, duhet të zbatojnë parimet e mëposhtme:

- a) Informacioni mbi publikimin e tarifave duhet të jetë i saktë. Sipërmarrësi duhet të sigurojë saktësinë e informacionit për tarifën që publikon. Tarifën e publikuar duhet të jenë saktësisht të njëjta me tarifën e aplikuar për faturimin e pajtimtarit. Sipërmarrësit duhet të përdorin procedura të sakta në përcaktimin e tarifave që do të publikojnë (me aq shifra pas presjes dhjetore sa t'i afrohet numrit real) me qëllim që të mos krijohen keqkuptime midis konkurrenteve dhe të krijojnë lehtësi krahasimi nga pajtimtarët.
- b) Informacioni mbi publikimin e tarifave duhet të jetë i hollësishëm. Sipërmarrësi duhet të publikojë informacion të hollësishëm për të gjitha opsionet e ndryshme tarifore. Publikimet e tarifave duhet të përmbajnë të gjitha të dhënat duke përfshirë dhe pagesat shtesë, pagesat minimale për raste të veçanta, kushte rreth kohës së përdorimit dhe opsionet shtesë.
- c) Informacioni mbi tarifën duhet të jetë i qartë dhe i kuptueshëm. Sipërmarrësit duhet të publikojnë një informacion mbi tarifën që të jetë i qartë, i kuptueshëm, lehtësisht për t'u gjetur duke përfshirë të gjithë informacionin për llojet dhe kushtet e shërbimeve, ofrimin e shërbimeve falas, tarifën

speciale të shërbimeve e tjera. Informacioni për tarifafat duhet t'i jepet pajtimtarit përpara se t'i ofrohet shërbimi.

d) Informacioni mbi tarifafat duhet të jetë i plotë. Tarifafat për të gjitha shërbimet që ofrohen duhet të publikohen të plota nga Sipërmarrësi. Kjo do të thotë që tarifa që publikohet duhet të përfshijë TVSH-në, apo detyrime të tjera ndaj shtetit, dhe duhet të paraqiten të gjitha elementet që përmban një program tarifor.

e) informacioni i plotë për tarifafat (dhe gjithë elemntët e tjerë të kërkuar nga pika 1 e nenit 142 të ligjit nr. 54/2024) duhet të jetë lehtësisht i aksesueshem (dhe i shkarkueshëm për dokumentat përkatës si kushtet standarde të Kontratës) për të gjithë publikun, pa qenë nevoja regjistrimit si pajtimtar/klient i sipërmarrësit apo komunikimit/kërkesës me email/modul online.

Neni 30

Lloji dhe përmbajtja e informacionit

1. Sipërmarrësit kanë detyrimin të publikojnë dhe bëjnë të disponueshëm informacionin e mëposhtëm:

1.1 Identifikimi i sipërmarrësit/ofruesit. Sipërmarrësi ka detyrim të publikojë dhe të deklarojë qartë:

- a) Emrin e saktë;
- b) Formën ligjore;
- c) Adresën zyrtare dhe elektronike;
- d) Numrin e regjistrimit në QKB;
- e) Numrat e telefonit të kujdesit ndaj klientit;
- f) Adresën e e-mailit dhe faqen e Internetit.

1.2 Shërbimet e ofruara:

Sipërmarrësit që ofrojnë shërbim komunikimi ndërpersonal/komunikim zanor, të lëvizshëm dhe fiks, duhet të përshkruajnë shërbimet e ofruara duke përfshirë informimin për:

a) mundësinë e kryerjes dhe marrjes së thirrjeve (dalëse dhe hyrëse) kombëtare dhe ndërkombëtare dhe aksesin në shërbimet e emergjencës (mundësia për të marrë në telefon numrat e emergjencës) dhe shërbime të tjera që mund të përfshihen (vetëm ato që ofrohen nga sipërmarrësi) si:

- i. identifikimin e linjës së palës thirrëse dhe palës së thirrur;
- ii. shërbimin e klientit të operatorit;
- iii. numërorin telefonik nga operatori (i printuar ose elektronik) për abonentët e vet;
- iv. shërbimi i informacionit për numrat (kërkimit të informacionit) në numëror
- v. pengesa selektive e thirrjeve;
- vi. mundësinë e përdorimit të ofruesve alternative të thirrjeve telefonike si karta me parapagim (OSHKP), Z(P)B;
- vii. aksesin në shërbimet me numra jo gjeografike;
- viii. ofrimin e telefonave publikë me pagesë;
- ix. mbrojtjen e të dhënave personale sipas legjislacionit në fuqi që rregullon fushën e mbrojtjes së të dhënave personale;
- x. shërbimet në kushte të veçanta, sipas përcaktimeve të nenit 112 të ligjit 54/2024

xi. ofrimin e pajisjeve fundore të veçanta të telekomunikacioneve për konsumatorë me aftësi të kufizuara ose nevoja sociale të veçanta.

1.3 Roaming ndërkombëtar (për shërbimin celular):

- a) në cilat vende ofrohet roaming ndërkombëtar;
- b) mënyrën e aktivizimit të shërbimit roaming dhe tarifatat përkatëse;
- c) këshilla për përzgjedhjen automatike dhe manuale të rrjetit gjatë kohës në roaming;
- d) këshilla për të shmangur roamingun e padëshiruar në territorin e RSH, duke dhënë edhe informacion për vendet gjeografike të mundshme ku mund të ndodhë ky fenomen;
- e) këshilla drejtuar pajtimtarit për përdorimin e aparatit telefonik gjatë kohës së qëndrimit në shtet të huaj, për të shmangur fatura tepër të larta gjatë kohës në roaming ndërkombëtar (përfshirë këshilla për të kontaktuar operatorin nëse fatura është tepër e lartë për shkak të roamingut ndërkombëtar).

1.4 Kufizime të mundshme të shërbimit, që mund të vijnë nga:

- a) nevoja për të përmbushur disa kushte teknike paraprakisht si pamundësia për akses në Internet nëse shërbime të caktuara telefonike janë të zëna;
- b) nevoja për të zotëruar aparate të caktuara telefonike për përfitim të shërbimit;
- c) pamundësia për të kryer thirrje me Z(P)B drejt numrave të caktuar telefonikë.

2. Në veçanti për shërbimin publik telefonik të lëvizshëm duhet të paraqiten për çdo program tarifor, sipas rastit:

- a) programi tarifor i ndarë sipas mënyrës së pagesës: parapagim, kontratë, hibrid;
- b) tarifa e regjistrimit (nëse ka të tillë);
- c) pajtimi mujor (nëse ka të tillë);
- d) koha minimale fillestare e tarifimit dhe mënyra e tarifimit të kohës së thirrjes;
- e) garancitë e vendosura nga pajtimtari (nëse ka të tilla);
- f) minuta të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj.);
- g) SMS të përfshira (kombëtare, ndërkombëtare etj.);
- h) internet i përfshirë i shprehur në njësi (MB, GB etj.);
- i) tarifa e thirrjeve të detajuara sipas destinacionit, kohëzgjatjes etj.;
- j) tarifatat për Roaming të detajuara sipas shteteve dhe operatorëve;
- k) publikimi i shërbimeve pa pagesë;
- l) çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të pajtimtarit.

3. Për shërbimin e aksesit në internet:

- a) tarifa e pajtimit mujor sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
- b) tarifa e instalimit sipas shpejtësisë së transmetimit dhe limitit;
- c) tarifa për çdo njësi të harxhuar mbi limitin e përcaktuar në paketë;
- d) çdo tarifë tjetër që është objekt i faturimit të pajtimtarit.

4. Kosto minimale e shërbimit, kur ajo nuk është e njëjtë me njësinë e përcaktuar tarifuese si dhe mënyra e tarifimit:

- a) koha minimale e tarifimit të thirrjeve dhe/ose tarifa për thirrje;
- b) Njësia bazë e tarifimit dhe mënyra e tarifimit p.sh., për sekondë (apo bllok sekondash etj.), për impulse, për bit/Mb etj.

5. Tarifatat e instalimit, ri-instalimit dhe ndërprerjes së shërbimit në fjalë:

- a) pagesa minimale mujore nëse aplikohet;
- b) në rastet kur programi tarifor ka pagesë fikse mujore, duhet të jepen detaje:
 - i. çfarë përfshihet në pagesën mujore si p.sh., minuta thirrje, SMS, MMS, kapacitetet doëload dhe/ose upload;
 - ii. tarifat dhe mënyra e tarifimit pas konsumit të komunikimeve të përfshira në pagesën mujore;
 - iii. pagesa maksimale, nëse aplikohet.

6. Tarifat e mirëmbajtjes, nëse aplikohen, si edhe tarifa e komunikimit me shërbimet e kujdesit të klientit për raportimin e defekteve (nëse është falas duhet të specifikohet);

7. Tarifat e qerasë për pajisje, nëse aplikohet;

8. Kushtet për të ofrimin e zbritjeve, promocioneve dhe kreditim, nëse aplikohen;

9. Brezat orare Peak dhe off-peak, nëse aplikohen, dhe çmimet përkatëse për këto breza orare;

10. Të gjitha çmimet e shërbimeve të ofruara për konsumatorët duhet të publikohen duke përfshirë vlerën e TVSH.

Në rastet kur një sipërmarrës ofron paketa të ndryshme tarifore për të njëjtin shërbim, rekomandohet që sipërmarrësi të bëjë të disponueshme simulatorë (interactive në faqen e Internetit dhe në dyqan) që mundësojnë krahasimin e paketave tarifore të ofruara prej tij për të dhënë një klasifikim të tyre sipas shpenzimeve të përdoruesit për çdo lloj profili përdoruesi.

11. Sipërmarrësit duhet të publikojnë dhe të vënë në dispozicion të pajtimtarëve informacionin e plotë mbi treguesit e cilësisë së shërbimit sipas nenit 143 të ligjit nr. 54/2024.

12. Mekanizmi i zgjidhjes së mosmarrëveshjeve përfshirë ato të ofruara nga sipërmarrësi ofruer i shërbimit:

a. Në lidhje me këtë çështje, informacioni mbi mekanizmat gjyqësore dhe jashtëgjyqësore për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve duhet të publikohet dhe jepet, duke përfshirë procedurat e brëndshme të zbatuara nga ana e kompanisë, në mënyrë që të bëjë të qartë për publikun, dhe posaçërisht për klientët, që keto mekanizma ekzistojnë dhe se si ato mund të aksesohen.

b. Është e rekomanduar që të publikohet informacioni i mëposhtëm:

- Kanale në dispozicion për pranimin e ankesave, duke përfshirë edhe identifikimin e strukturës përgjegjëse brënda strukturës së kompanisë për trajtimin e ankesave;

- Pavarësisht pikës a. më sipër, Sipërmarrësi ka detyrim që në pikat e shitjes:

o Të ketë formular për ankesa të përdoruesve;

o Të mundësojë pranimin e ankesave me shkrim dhe me gojë të përdoruesve;

c. Afati kohor për pranimin(dërgimin) e ankesave;

d. Afati për përgjigje të ankesave;

e. Afatin pas të cilit, në mungesë të një vendimi për ankesën, ofruesi merr përsipër të kontaktoje klientin që ta informojë atë në lidhje me progresin e arritur për çështjen e ankimit;

f. Opsion për pajtimtarin që të paraqesë mosmarrëveshjet që lindin nga interpretimi apo zbatimi i kontratës për mekanizmat jashtëgjyqësore të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, si dhe detajet përkatëse të kontaktit.

g. Sipërmarrësit duhet të vendosin në mënyrë të dukshme kontaktet e AKEP, www.akep.al dhe info@akep.al dhe formularët për ankesa për mosmarrëveshjeve për pajtimtarët

Neni 31

Forma e publikimit dhe dhënies së informacionit

1. Informacioni i parashikuar më sipër në nenin 6 duhet të publikohet dhe të jetë i qartë në mënyrë të shkruar:
 - a) Faqen e Internetit të sipërmarrësit.
Secili sipërmarrës i rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun duhet të zotërojë një faqe interneti me domain .al;
 - b) Pikat e shitjes të veta, të agjentëve dhe/ose të distributorëve të tij, nëse aplikohet;
 - c) Në zyrat e sipërmarrësit nëse këto përdoren edhe si pika shitje.
2. Informacioni i dhënë në faqen e Internetit të sipërmarrësit duhet të jetë i qartë, i dukshëm, dhe të jetë lehtësisht i aksesueshëm, në të njëjtën faqe (seksion), ku publikohet shërbimi (paketa tarifore) që ofrohet ose nëpërmjet një seti link-esh për këtë qëllim, me madhësi dhe prezantim grafik, që të mundësojë identifikim të lehtë të tyre.
3. Informacioni duhet të jepet pa pagesë dhe në mënyrë të shkruar në të gjitha pikat e shitjes. Punonjësit në pikat e shitjes duhet të japin informacion të detajuar dhe sqarime për të interesuarit dhe të disponojë në formë të printuar (në formë fletëpalosje) çdo paketë tarifore të ofruar. Për ofertat/promocionet në fuqi, sipërmarrësi duhet të garantojë informacionin në formë fletëpalosjesh ose të mundësojë dhënien e informacionit për ato në formë të printuar kur i kërkohet nga të interesuarit.
4. Nëse përfitimi i shërbimit përfshin blerjen e një produkti të paketuar (si p.sh., kartë SIM me parapagim), produkti i paketuar duhet të përshijë:
 - a) identifikimin e ofruesit të shërbimit;
 - b) përshkrim të përgjithshëm të shërbimit, duke deklaruar karakteristikat kryesore të tij;
 - c) vendet (pika shitje dhe/ose faqe interneti) ku mund të merret informacion për kushtet dhe të gjitha tarifat e tjera për ofrimin dhe përdorimin e shërbimit.
5. Për çdo ndryshim të kushteve të ofrimit të shërbimit, sipërmarrësi duhet të përditësojë informacionin e mundësuar për publikun dhe pajtimtarin, duke ndjekur në mënyrë të përpiktë detyrimet e kësaj rregulloreje.

Neni 32

Detyrimi për njoftimin e pajtimtareve, publikimin e tarifave dhe informimin e AKEP

1. Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin mbi tarifat e shërbimeve, si dhe çdo ndryshim të tyre me arsyetimet mbështetese, jo më vonë se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë para hyrjes në fuqi të tarifave ose ndryshimeve të tyre.
2. Ky informacion duhet të dërgohet në rrugë elektronike dhe/ose shkresore. Forma e dërgimit të të dhënave në rrugë elektronike do të jetë e disponueshme edhe në faqen e internetit të AKEP.
3. AKEP-i publikon vlerësimin e përgjithshëm krahasues të tarifave aktuale sipas përcaktimeve të nenit 36 kësaj Rregulloreje.
4. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike të njoftojnë, nëpërmjet mjeteve të informimit publik, çdo ndryshim në tarifat e shërbimeve, jo më pak se 7 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre ose të ndryshimeve dhe ky njoftim duhet të bëhet jo më pak se 3 ditë rresht;

5. Sipërmarrësit, të cilëve AKEP ka vendosur detyrime të veçanta për tarifave me pakicë, duhet të aplikojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara nga AKEP në mënyrë specifike.
6. Përcaktimet e mësipërme janë të detyrueshme për tu zbatuar për të gjitha paketat e shërbimeve, me parapagesë ose me paspagesë, paketa standarte, oferta, etj.

Neni 33 **Publikimi i ofertave të veçanta**

Sipërmarrësi është i detyruar që në publikimin e tarifave të paraqesë datën e publikimit dhe datën e hyrjes në fuqi të tarifave të ndryshuara. Për tarifave dhe kushtet e tjera të ofertave që janë të vlefshme për një periudhë të kufizuar kohe të paracaktuar, sipërmarrësi duhet të publikojë datën e hyrjes në fuqi dhe datën e mbarimit të afatit të ofertës.

Neni 34 **Detyrimi për saktësinë e informacionit**

Sipërmarrësi duhet të publikojë në çdo rast një informacion të saktë të tarifave, me qëllim që të mos cenohen interesat e konsumatorit. Tarifave që publikohen sipërmarrësi duhet t'i kenë të sakta dhe të shprehura në mënyrë të njëjtë (përfshirë numrin e shifrave pas presjes dhjetore) me tarifën e programuar në sistemin e faturimit dhe në faturën që i paraqitet pajtimtarit.

Neni 35 **Detyrimi për mbajtjen e evidencave dhe dërgimin e tyre në AKEP**

Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun janë të detyruar të mbajnë evidencë të detajuar të publikimit të çdo ndryshimi të tarifave të shërbimit dhe të jenë të gatshëm në çdo kohë t'i paraqesin sa herë që kërkohet nga AKEP.

Neni 36 **Publikimi i tarifave në faqen elektronike të AKEP**

1. AKEP, analizon dhe bën vlerësimin e përgjithshëm të tarifave aktuale, të disponueshme për publikun me qëllim publikimin për efekte krahasuese të tyre në një seksion të veçantë në faqen elektronike: www.akep.al. Për publikimin e tarifave në faqen elektronike, AKEP udhëhiqet nga parimet themelore që janë: ligjshmëria, transparenca, mosdiskriminimi dhe profesionalizmi.
2. AKEP-i për të siguruar që përdoruesit fundorë të kenë akses pa pagesë në të paktën një instrument të pavarur krahasimi të tarifave dhe/ose cilësisë së shërbimit, mund të ofrojë vet ose nëpërmjet një pale të

tretë instrumentin përkatës të krahasimit në faqen e internetit të AKEP ose në një faqe të lidhur me të, në bazë të akteve përkatëse të nxjerra nga AKEP sipas pikave 5-7 të nenit 142 të ligjit nr. 54/2024.

Neni 37

Detyrimi i sipërmarrësve ndaj përdoruesve fundorë

Sipërmarrësit janë të detyruar të kenë staf të kualifikuar për marrëdhëniet me përdoruesit, për të dhënë të gjitha informacionet dhe sqarimet e mundshme për tarifatat dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të ofruara. Stafit i sipërmarrësit është i detyruar të japë informacione dhe sqarime të hollësishme dhe të eliminojë keqkuptimet që mund të lindin lidhur me informimin për shërbimet e komunikimit dhe tarifatat e tyre.

KREU VI

Kërkesat për Sistemet e faturimit

Neni 38

Saktësia e Faturimit

1. Sipërmarrësi duhet të vendos në dispozicion të pajtimtarit pa pagesë një faturë të detajuar për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike. Fatura paraqet në mënyrë të saktë dhe të vërtetë shumën monetare të tarifuar dhe sasinë e shërbimeve të ofruara pajtimtarit.
2. Sipërmarrësi duhet të ruaj rekordet e faturimit, me qëllim për të garantuar përputhshmërinë me pikën 1 më sipër, për të paktën 12 muaj nga data e krijimit të tyre. Ky detyrim është i aplikueshëm edhe në përputhje me kërkesat e legjislacionit përkatës për mbrojtjen e të dhënave personale.
3. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë për pajtimtarët mekanizma të kontrollit të brendshëm për të parandaluar mbifaturimin e tyre dhe të dokumentojnë proceset për identifikimin, investigimin dhe trajtimin e rasteve të tarifimit jo të saktë, përfshirë edhe rastet e ankesave të pajtimtarëve për mbifaturim.
4. Në rastet kur sipërmarrësi identifikon nëpërmjet një ankese/kërkesë apo nëpërmjet sistemeve të kontrollit të brendshëm të tij, se një pajtimtar është mbifaturuar, ai duhet të marrë masat e duhura dhe proporcionale korrektuese për mbifaturimin. Sipërmarrësi duhet të kryejë:
 - a) një analizë për zbulimin e shkakut të mbifaturimit të verifikuar;
 - b) të identifikojë shkakun;
 - c) të ndërmarrë masa proporcionale rregulluese për korrigjimin e gabimit;
 - d) të informojë pajtimtarin.
5. Nëse shkakun e identifikuar të gabimit prek pajtimtarin të tjerë, atëherë masat korrektuese për mbifaturimin duhet të aplikohen për të gjithë pajtimtarët e prekur dhe faturat/faturimet përkatëse.

Neni 39
Aksesi i pajtimtarit në informacionin e faturimit

1. Sipërmarrësit kanë detyrim të ofrojnë për çdo pajtimtar të tyre, sipas kërkesës, dhe pa pagesë, akses në informacionin e duhur të faturimit për t'i mundësuar pajtimtarit të:
 - a) verifikojë dhe kontrollojë shumat e faturuara;
 - b) monitorojë në mënyrën e duhur përdorimin dhe shpenzimet duke patur kontroll në faturat e tij.
2. Sipërmarrësit kanë detyrim të japin/dorëzojnë faturën e detajuar apo përmbledhur, në adresën përkatëse të pajtimtarit me plan tarifor me paspagim, sipas zgjedhjes së pajtimtarit, të cilat mund të përfshijnë faturë të printuar, faturë elektronike të dërguar me e-mail apo nëpërmjet aplikacioneve të operatorit. Alternativat për mënyrën e dërgimit përfshihen në kontratën e pajtimit dhe pajtimtari ka të drejtë të ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar operatorin.
3. Fatura e detajuar për shërbimet telefonike publike duhet të përfshijë, minimalisht, elementet e mëposhtme:
 - a) periudhën e faturimit;
 - b) pagesën fikse mujore për shërbimin;
 - c) llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;
 - d) numrat e thirrur, datën, kohën, si dhe kohëzgjatjen e bisedave të kryera;
 - e) pagesën përkatëse për çdo komunikim të kryer.

KREU VII

Masa për të garantuar akses të barabartë për personat me aftësi të kufizuar

Detyrimet e përcaktuara në këtë kre përfshijnë kërkesa për sipërmarrësit për krijimin e politikave dhe procedurave të veçanta për trajtimin e personave me aftësi të kufizuar, përfshirë trajnimin e stafëve të tyre, dhënien e informacionit parakontratural dhe Përmbledhjen e Kontrats në formate të përshtatshme, dhënien e përparësisë në riparimin e defekteve në rrjete fikse. Detyrimet e propozuara përfshijnë masa për aksesueshmërinë në faqet web të operatorëve si përmbushjen e iniciativës “Web Accessibility Initiative” dhe krijimin e seksionit të dedikuar të aftësisë së kufizuar. Përcaktimet në këtë Seksion nuk kanë ndryshim nga Rregullorja nr. 49/2021, përvec disa ndryshimeve në reditjen e neneve si dhe përcaktimeve që ofrimi nga operatorët i shërbimit Text Relay që lejon njerëzit që kanë vështirësi në dëgjim dhe/ose në të folur për të kryer thirrje te përdoruesit e tjerë përmes një tastierë ose pajisje ndihmëse, do të kryhet në bazë të përcaktimevetë akteve të mëvonshme të AKEP, pao legjislacionit përkatës për aksesueshmërinë në Shqipëri.

Neni 40

Politika dhe procedura të veçanta të sipërmarrësit për përdoruesit me aftësi të kufizuar

1. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë duhet të krijojnë, publikojnë dhe respektojnë politika dhe procedura të qarta dhe efektive për trajtimin e drejtë dhe të duhur të pajtimtarëve që janë të klasifikuar si persona me aftësi të kufizuar sipas legjislacionit përkatës të RSH.
2. Këto politika dhe procedura duhet të përfshijnë, si minimum:
 - a) praktikat për të garantuar një trajtim të drejtë dhe të duhur të pajtimtarëve, për të cilët sipërmarrësi është informuar, se janë persona me aftësi të kufizuar;
 - b) mënyrën e regjistrimit të informacionit në lidhje me nevojat e pajtimtarëve që janë persona me aftësi të kufizuara për të cilët sipërmarrësi është informuar ose duhet të kishte dijeni në mënyrë të arsyeshme, dhe mënyrat/kanalet e ndryshme të komunikimit nëpërmjet të cilave këta pajtimtarë do të mund të kontaktojnë ose të marrin informacion nga Sipërmarrësi;
 - c) sigurimin e një mjeti të arritshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara për të aksesuar shërbimet e kujdesit të klientit të operatorit për të paraqitur një ankesë dhe/ose të bëjnë pyetje, përfshirë të paktën me anë të telefonit, SMS, letrës dhe e-mailit, dhe që përfshijnë aftësinë/mundësinë për të caktuar një palë të tretë për t'u marrë me ankesat dhe/ose pyetjet në emër të pajtimtarit me aftësi të kufizuar;
 - d) mënyrat e monitorimit të impaktit dhe efektivitetit të politikave dhe procedurave.
3. Sipërmarrësit duhet të depozitojnë në AKEP, sipas kërkesës, çdo informacion që konsiderohet nga AKEP i nevojshëm për të demonstruar pajtueshmërinë me detyrimet e këtij kapitulli.
4. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që i gjithë stafi i tyre të jetë i vetëdijshëm për politikat dhe procedurat për personat me aftësi të kufizuar, dhe të trajnohen në mënyrën e duhur, duke përfshirë (nëse është e nevojshme) se si t'i adresojnë konsumatorët në ekipe të specializuara apo anëtarë të stafit të cilët kanë trajnimin e duhur për t'u përgjigjur kërkesave të personave me aftësi të kufizuara në shikim, dëgjim, ose të folur.

Neni 41
Masat për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara

Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë duhet të marrin masat e nevojshme për t'ju përgjigjur kërkesave të përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara, të përcaktuara në nenet 37-45 të kësaj Rregulloreje, dhe të ndërmarrin të gjitha hapat e nevojshme për të siguruar që masa të tilla të publikohen gjerësisht, duke marrë parasysh nevojën e shpërndarjes së informacionit në formate të përshtatshme përmes kanaleve të përshtatshme për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara.

Neni 42
Kontratat dhe Faturat në formatin e përshtatshëm

1. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet të vënë në dispozicion, pa pagesë dhe në një format të përshtatshëm, për çdo pajtimtar që është i verbër ose me shikim të kufizuar, sipas kërkesës së tyre:
 - a) Informacionin parakontraktual sipas pikës 1 të nenit 141 të ligjit nr. 54/2024 dhe përcakimeve të kësaj Rregulloreje;
 - b) Përmbledhjen e Kontratës sipas përcaktimeve në Rregullores së AKEP, miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026;
 - c) Faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.
2. Format i përshtatshëm sipas paragrafit më sipër, konsiderohet formati *Braille*, *Large Print* ose një format elektronik i përshtatshëm për nevojat e pajtimtarit p.sh. audio, në përputhje me legjislacionin kombëtar për aksesueshmërinë e produkteve dhe shërbimeve.

Neni 43
Nominimi i palëve të treta dhe menaxhimi i faturave

1. Sipërmarrësit duhet të marrin masat e mëposhtme të posaçme, për secilin prej pajtimtarëve të tyre me aftësi të kufizuara, i cili ka nevojë për ndihmë në menaxhimin e faturave për çdo shërbim publik të komunikimeve elektronike, pa kosto shtesë, duke mundësuar që çdo pajtimtar me aftësi të kufizuara të njoftojë paraprakisht sipërmarrësin mbi një përfaqësues të nominuar/ndihmës personal të cilit:
 - a) do t'i dërgohet fillimisht fatura e pajtimtarit; ose
 - b) t'i kërkohet çdo informacion për mos pagesë të faturës;
2. Sipërmarrësi duhet të lejojë që personi përfaqësues i nominuar të paguajë faturat e pajtimtarit në emër të tij, duke i kërkuar paraprakisht dhe dakordësinë e tij për të vepruar në emër të përdoruesit me aftësi të kufizuar. Sipërmarrësi nuk i kërkon personit të nominuar të pranojë përgjegjësinë për të paguar faturat e këtij pajtimtari.

Neni 44
Përparësia në riparimin e defekteve

Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet t'i japin përparësi shërbimit të riparimit të defekteve sa më shpejt të jetë e mundur, për çdo përdorues të shërbimeve të rrjeteve fikse, i cili është person me aftësi të kufizuara dhe ka nevojë për një riparim

urgjent. Tarifat e shërbimit të përparësisë për riparimin e defekteve nuk duhet të tejkalojnë tarifën standarde të sipërmarrësit për shërbimin e riparimit të defekteve.

Neni 45

Aksesi në shërbimet e emergjencës nëpërmjet SMS

Sipërmarrësit ofruar të shërbimeve dhe rrjeteve celulare, duhet të sigurojnë që çdo përdorues fundor i shërbimeve të tyre celulare, i cili ka dëmtime të dëgjimit ose vështirësi në të folur, nëpërmjet SMS, pa pagesë, të ketë akses në shërbimet emergjencës në numrin unik 112 dhe numrat e tjerë të emergjencës sipas përcaktimeve të nenit 11, të kësaj Rregulloreje.

Neni 46

Aksesi në shërbimet e konvertimit të tekstit (Relay Text services)

1. Sipërmarrësit e rrjeteve publike celulare duhet të sigurojnë që çdo përdorues fundor i tyre, i cili për shkak të aftësive të kufizuara të tij/saj, duhet të bëjë ose të marrë thirrje, të cilat mund të jenë në format teksti, mund të përdorin shërbimin e konvertimit të tekstit (Relay service), sipas akteve të miratuar nga AKEP, në përputhje me dhe legjislacionin kombëtar për aksesueseshëmri në produkte dhe shërbime⁶
2. Për të siguruar aksesin në Text Relay service sipas pikës 1 më sipër, sipërmarrësit duhet të përmbushin kërkesat e mëposhtme:
 - a. tarifat për përcjelljen e mesazheve, për të cilat do të përdoret Relay service, nuk duhet të tejkalojnë çmimin ekuivalent të përcjelljes së mesazhit pa nevojën e përdorimit të relay service, pra kjo tarifë nuk duhet jetë më e lartë se për thirrjet/komunikimet midis palës thirrëse dhe të thirrur pa përdorimin e një Relay service;
 - b. për caktimin tarifave të përmendura në pikën (a) më sipër, sipërmarrësit duhet të zbatojnë një skemë të veçantë tarifore të dizenuar për të kompensuar pajtimtarët për kohën shtesë të marrë nga përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, për të bërë thirrje telefonike duke përdorur një Relay service, ku, për shkak të paaftësisë së tyre, përdoruesit fundor duhet të bëjnë thirrje duke përdorur një Relay service;
 - c. Sipërmarrësit duhet të marrin masa për të mbrojtur konfidencialitetin e komunikimeve ndërmjet përdoruesve fundorë të Relay service;
 - d. Përveç rasteve të kufizimeve të aksesit për shkak mospagese apo mashtrimi, Sipërmarrësi duhet të sigurojë që Relay service është i disponueshëm për përdorim të ligjshëm nga përdoruesit fundorë në çdo kohë;
 - e. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që përdoruesit fundorë kanë mundësi të komunikojnë me përdoruesit e tjerë fundorë të ofruarve të tjerë të autorizuar të Relay service;
 - f. Sipërmarrësit duhet të veprojnë në përputhje me aktet nënligjore dhe udhëzimet që AKEP mund të publikojë lidhur me Relay service.

⁶ Relay service (është një shërbim me operatorë që lejon njerëzit që kanë vështirësi në dëgjim, shikim dhe në të folur, për të kryer thirrje të përdoruesit e tjerë përmes një tastierë ose pajisje ndihmëse)

Neni 47

Pajisje fundore te specializuara për personat me aftësi të kufizuar

1. Sipërmarrësit inkurajohen të ofrojnë pajisje fundore, të cilat ofrojnë shërbimet dhe funksionet e nevojshme për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar.
2. Sipërmarrësit që ofrojnë pajisje fundore për personat me aftësi të kufizuar në pikat e tyre të shitjes duhet:
 - a) të vënë në dispozicion një strukturë/mjet testimi për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar që përdorin një aparat dëgjimi ose kanë implantuar aparatin e dëgjimit, për të provuar pajisjet terminale në dyqanet e sipërmarrësit, përpara blerjes së pajisjes terminale.
 - b) të sigurojnë që struktura/mjeti i testimit suportohet nga stafi në dyqanet e shitjes që janë lehtësisht të arritshëm dhe të trajnuar në përdorimin e pajisjeve terminale dhe janë të pajisur në mënyrë të mjaftueshme për të adresuar çdo pyetje të ngritur nga përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar, përpara blerjes.

Neni 48

Informimi dhe publikimi i informacionit për përdoruesit me aftësi të kufizuara

1. Sipërmarrësit që ofrojnë rrjete të komunikimeve elektronike dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun të informojnë rregullisht pajtimtarët me aftësi të kufizuara për detajet e produkteve dhe shërbimeve të projektuara për ata. Informimi i rregullt përfshin dhe informacionin e kërkuar në pikën 16 të nenit 10 të kësaj Rregulloreje.
2. Sipërmarrësi duhet të sigurojnë që informacioni i dhënë në faqen e internetit të tij në lidhje me produktet dhe shërbimet e tij, duke përfshirë të gjitha informacionet e dhëna për shumicën e përdoruesve fundorë sipas përcaktimeve në këtë Rregullore, është i arritshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar.
3. Me qëllim të sigurimit që informacioni i pikës 2 në lidhje me produktet dhe shërbimet e tij të jetë i disponueshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuar, çdo sipërmarrësi duhet të sigurojë përmbushjen e iniciativës “Web Accessibility Initiative”⁷, siç është zhvilluar nga World Wide Web Consortium (W3C) dhe faqja e internetit e sipërmarrësit duhet të përfshijë sa vijon:
 - a. akses me një klikim nga faqja kryesore (home page) e faqes së internetit të sipërmarrësit në Seksionin e Aftësisë së Kufizuar të asaj faqe në internet;
 - b. seksioni të veçantë të Aftësisë së Kufizuar në faqen e internetit të sipërmarrësit që përmban informacion gjithëpërfshirës në lidhje me produktet dhe shërbimet që ai ofron, të cilat janë me interes dhe rëndësi të veçantë për njerëzit me aftësi të kufizuar;

Neni 49

Regjistri i përdoruesve me aftësi të kufizuara

1. Sipërmarrësit duhet të mbajnë rekorde në sistemet e tyre ose të krijojnë dhe mirëmbajnë një regjistër të veçantë të pajtimtarëve me aftësi të kufizuar, i cili krijon mundësinë e identifikimit, në varësi të pëlqimit të pajtimtarit me aftësi të kufizuar, sa vijon:

⁷ The World Wide Web Consortium (W3C). <http://www.w3.org/TR/ECAG20/>.

- Emrin, adresën, detajet e kontaktit (përfshirë telefon ose email dhe/ose kontaktin e nominuar/ndihmësin personal sipas ligjit nr. 93/2014);
 - Llojin e aftësisë së kufizuar.
 - Facilietet/lehtësisrat e ofruara/përfituara;
2. Për të vërtetuar llojin e aftësinë e kufizuar dhe ofrimin e shërbimeve specifike për kata pajtimtarë, sipërmarrësi ka të drejtë të kërkojë dokument vërtetues për vlerësimin e aftësisë së kufizuar sipas përcaktimeve të ligjit për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar, në fuqi.
 3. Informacioni i dhënë nga personat me aftësi të kufizuar në pikën 1 më sipër si dhe në plotësim të neneve të tjera të këtij kapitulli është objekt i mbrojtjes së të dhënave personale dhe trajtohet nga sipërmarrësi në përputhje me përcaktimet e ligjit “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, në fuqi.

KREU VIII

Trajtimi i ankesave të pajtimtarëve dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Neni 50

E drejta e ankimit të pajtimtarit

1. Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek sipërmarrësi që ofron shërbime të komunikimeve elektronike publike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve, përfshirë faturimin dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Mënyra dhe procedura për ankesat e pajtimtarëve përcaktohen në kushtet e kontratës së pajtimtarit. Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim.
2. Ankesa paraqitet pranë sipërmarrësit brenda një afati të arsyeshëm nga momenti kur pajtimtari/përdoruesi fundor ka marrë dijeni për problematikën. Ankesa me shkrim e pajtimtarit duhet të paraqitet, në parim, jo më vonë se 6 (gjashtë) muaj nga ky moment, përveç rasteve të justifikuara.
3. Pas marrjes së ankesës së referuar në pikën 2 të këtij neni, sipërmarrësi duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara apo, cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe pas kryerjes së verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë, si dhe të shqyrtojë ankesën në lidhje me cilësinë e shërbimit. Sipërmarrësi i dorëzon pajtimtarit përgjigjen me shkrim, jo më vonë se 30 ditë pas marrjes së ankesës me shkrim nga pajtimtari.
4. Nëse pajtimtari, nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhënë nga sipërmarrësi ose nuk merr përgjigje brenda afatit të përcaktuar 30 ditor, pajtimtari ka të drejtë t’i drejtohet AKEP-it për trajtimin e ankesës ose për fillimin e procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjes sipas nenit 46 të ligjit 54/2024, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës kompetente, sipas parashikimeve/dispozitave të Kodit Civil.

Neni 51

Detyrime të ofruesve të shërbimeve për trajtimin e ankesave të pajtimtarit

1. Sipërmarrësit ofrues të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë janë të detyruar të kenë procedura të qarta, transparente dhe të aksesueshme për trajtimin e ankesave të përdoruesve fundorë, përfshirë përdoruesit me aftësi të kufizuara.
2. Procedurat e trajtimit të ankesave duhet të përfshihen në informacionin kontraktor dhe dokumentacionin e kontratës dhe të jenë në përputhje me këtë rregullore dhe nenin 46 të ligjit nr. 54/2024.
3. Procedurat e trajtimit të ankesave duhet të përmbajnë të paktën:
 - a) mënyrat e paraqitjes së ankesës;
 - b) konfirmimin e marrjes së ankesës;
 - c) afatin për shqyrtimin dhe kthimin e përgjigjes, i cili nuk mund të jetë më i gjatë se 30 ditë;
 - d) mënyrën e komunikimit të përgjigjes;
 - e) informacion mbi të drejtën e përdoruesit fundor për t'iu drejtuar AKEP-it.
4. Sipërmarrësit duhet të mundësojnë paraqitjen e ankesave të paktën nëpërmjet:
 - a. telefonit (numër pa pagesë);
 - b. postës;
 - c. mjeteve elektronike (email ose formular online).
5. Sipërmarrësit konfirmojnë marrjen e ankesës dhe informojnë përdoruesin fundor mbi procedurën dhe afatin e trajtimit.
6. Procedurat e sipërmarrësve nuk duhet të kufizojnë apo cenojnë të drejtat e përdoruesve fundorë të parashikuara në këtë rregullore dhe në legjislacionin në fuqi. Çdo dispozitë kontraktore në kundërshtim me këtë rregullore është e pavlefshme.
7. Mjetet e pranimit të ankesave nga sipërmarrësit të shërbimit sipas pikës 2 më sipër:
 - a) duhet të jenë qartësisht të publikuara, të disponueshme dhe funksionale; dhe
 - b) nuk duhet të vështirësojnë apo të pamundësojnë procesin e ankimimit të pajtimtarit.

Neni 52

Detyrime të ofruesve të shërbimeve për trajtimin e kërkesave të pajtimtarëve për mbyllje të kontratës/ndërrim ofruesi të shërbimit

1. Sipërmarrësit e shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike duhet të kenë procedura të përcaktuara qartë për trajtimin e kërkesave të pajtimtarëve për mbyllje të kontratës. Pavarësisht nga kohëzgjatja minimale e kontratës, kushtet dhe procedurat e sipërmarrësit për përfundimin e kontratës nga pajtimtari nuk duhet të pengojnë/dekurajojnë pajtimtarin për ndryshimin e ofruesit të shërbimit dhe/ose përfundimin e kontratës.
2. Sipërmarrësit duhet t'u mundësojnë pajtimtarëve paraqitjen e një kërkesë për përfundim të kontratës të paktën në një prej mënyrave të mëposhtme:
 - a) nëpërmjet plotësimin të një formulari në një pikë shitje të sipërmarrësit
 - b) drejt një adrese të deklaruar të sipërmarrësit në territorin e Republikës së Shqipërisë;
 - c) në mënyrë elektronike drejt një adrese *e-mail*-i të sipërmarrësit.
 - d) me telefonatë drejt një numri telefoni, ku komunikimet regjistrohen dhe ruhen nga sipërmarrësi si mjet prove;

3. Sipërmarrësi duhet të publikojë në faqen e tij të interneteit procedurat dhe mjetet e pranimit nga sipërmarrësit të kërkesave të pajtimtarëve për mbyllje të kontratës të shërbimit sipas pikës 2 më sipër. Informacioni i publikuar duhet të jetë i qartë, i disponueshme dhe funksionale, dhe nuk duhet të vështirësojnë apo të pamundësojnë procesin e mbylljes së kontratës nga pajtimtari.
4. Pas marrjes së kërkesës së pajtimtarit për mbyllje të kontratës (me afat të caktuar apo të pacaktuar), sipërmarrësi ka detyrim:
 - a) brenda 5 ditëve pune të njoftojë dhe informojë pajtimtarin për datën e mbylljes së kontratës, dhe detyrimet përkatëse të aplikueshme për përfundimin e marrëdhënies kontraktore sipas rastit:
 - faturën/detyrimet finale për shërbimet duke përfshirë sipas rastit, detyrimet e prapambetura të papaguara, pagesë për përfundim para afatit të kontratës;
 - kthimin e pajisjes/pajisjeve të specikuara në kontratë si të tilla, dhe vendin dhe afatin e kthimit të tyre brenda një afati të arsyeshëm, por jo më herët se 15 ditë nga data e mbylljes së kontratës.
 - b) të mbyllë kontratën brenda një afati të arsyeshëm, por jo më vonë se:
 - data e përfundimit të kontratës me afat të caktuar, në rastin e pikës 3/a të nenit 17 të kësaj Rregulloreje;
 - data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve të kushteve kontraktore, sipas pikës 4 të nenit 17 të kësaj Rregulloreje.
 - data e caktuar për bartjen e numrit celular apo fiks sipas kërkesës për bartje të numrit dhe përcaktimeve të Rregullores nr.43/2016 "Për portimin e numrit".
 - dita e fundit e muajit kalendarik përkatës në rast se kërkesa e pajtimtarit është bërë brenda datës 20 të këtij muaji
 - 30 ditë nga marrja e kërkesës, në raste të tjera.

Neni 53

Trajtimi administrativ i ankesave nga AKEP

1. AKEP, përpara fillimit të procedurës formale të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, mund të trajtojë ankesat e përdoruesve fundorë në mënyrë administrative, me qëllim arritjen e një zgjidhjeje të shpejtë dhe efektive.
2. Në këtë fazë, AKEP komunikon me sipërmarrësin dhe palët, përfshirë nëpërmjet mjeteve elektronike, duke kërkuar verifikimin dhe zgjidhjen e ankesës.
3. Në rast se ankesa zgjidhet në këtë fazë, procedura konsiderohet e përfunduar.
4. Nëse ankesa nuk zgjidhet, AKEP mund të fillojë procedurën formale për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

Neni 54

Kushtet për fillimin e procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjes

1. AKEP fillon procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes kur:
 - a) përdoruesi fundor ka paraqitur më parë ankesë pranë sipërmarrësit; dhe
 - b) përdoruesi fundor nuk është dakord me përgjigjen e sipërmarrësit ose nuk ka marrë përgjigje brenda 30 ditëve.

2. Përdoruesi fundor paraqet kërkesën pranë AKEP-it brenda 30 ditëve nga marrja e përgjigjes së sipërmarrësit ose nga përfundimi i afatit për përgjigje.
3. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njërin nga mënyrat e mëposhtme:
 - a) në formë elektronike me email në adresën info@akep.al ose online në modulën “e-ankesa” të aksesueshëm në faqen zyrtare të AKEP www.akep.al
 - b) me postë ose dorazi ose në adresën në adresën: Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Rruga “Reshit Çollaku” nr. 42, Tiranë, Shqipëri.

Neni 55

Forma dhe përmbajtja e kërkesës

1. Pavarësisht mënyrës së paraqitjes së kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në përmbajtje të saj duhet të paraqitet informacion lidhur me:
 - a) të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe kontaktimin e pajtimtarit, si numër telefoni, e-mail, adresë për komunikim shkresor etj.;
 - b) emri i sipërmarrësit ndaj të cilit drejtohet ankesa apo kërkesa për zgjidhje mosmarrëveshje;
 - c) objektin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes dhe/ose ankesës, si dhe shpjegime lidhur me mosmarrëveshjen me sipërmarrësin;
 - d) parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin dhe përcaktimin e kërkesës se pajtimtarit për zgjidhjen e pretenduar nga AKEP.
2. Për një zgjidhje sa më të shpejtë dhe efektive, kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes shoqërohet nga pajtimtari me këto dokumente:
 - a) kopje të ankimit dërguar sipërmarrësit;
 - b) kopje të përgjigjes së sipërmarrësit lidhur me ankimin, nëse ka;
 - 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.
3. AKEP publikon formular për zgjidhje mosmarrëveshje ne faqen e tij të internetit.

Neni 56

Komisioni i Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve midis Pajtimtarëve dhe Sipërmarrësve (KZAM)

1. AKEP ushtron funksionet e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve/Zgjidhjes Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM/ADR) nëpërmjet Komisionit për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (KZAM), në përputhje me legjislacionin në fuqi (neni 46 i ligjit nr. 54/2024 dhe Legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit në fuqi si dhe VKM nr.1089, datë 24.12.2020.
2. AKEP-i për shqyrtimin e kërkesave në lidhje me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis pajtimtarit dhe sipërmarrësit ngre një Komision për zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve (KZAM) si një strukturë e posaçme dhe e qëndrueshme që vepron dhe sipas procedurës së përcaktuar në këtë rregullore.
3. KZAM përbëhet nga Kryetari dhe 4 anëtarë, të cilët janë pjesë e strukturave të AKEP-it, me njohuri dhe përvojë në çështje të lidhura me mbrojtjen e të drejtave të pajtimtarëve në fushat juridike, ekonomike dhe teknike, etj.
4. Anëtarët e KZAM ushtrojnë funksionet e tyre në mënyrë të pavarur dhe të paanshme.

5. Kryetari i Këshillit Drejtues të AKEP-it, përcakton me urdhër të brendshëm emrat e personave në përbërje të KZAM. Nëpërmjet Urdhrit, KZAM autorizohet të funksionojë rregullisht në çdo rast që do të paraqitet për shqyrtim të një kërkesë për zgjidhje mosmarrëveshje midis pajtimit dhe sipërmarrësit.
6. KZAM, në rastet e përsëritura të ankesave dhe/ose kërkesave për zgjidhje mosmarrëveshje ndaj një sipërmarrësi, vlerëson funksionimin e procedurave të trajtimit të ankesave dhe trajtimin e tyre nga sipërmarrësi dhe kërkon nga sipërmarrësi marrjen e masave për përmirësimin e procedurës së trajtimit të ankesave, adresimin e shkakut të problematikave dhe/ose propozon marrjen e masa administrative ndaj sipërmarrësit.
7. KZAM raporton periodikisht pranë Kryetarit të Këshillit Drejtues.

Neni 57

Fillimi i procedurës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes

1. KZAM, fillon procedurën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes nëse pajtimtari e paraqet kërkesën sipas dispozitave të kësaj rregulloreje.
2. Në rastet e paraqitjes së një kërkesë jo të plotë ose të pasaktë, KZAM nëpërmjet personit përgjegjës të kontaktit në KZM njofton menjëherë pajtimtarin për nevojën e plotësimit ose saktësimin e kërkesës, duke identifikuar qartë të metat ose mangësitë. Pajtimtari, me marrjen e njoftimit të AKEP-it për plotësimin ose saktësimin e kërkesës, brenda 10 (dhjetë) ditëve duhet të ridërgojë në AKEP, nëpërmjet modulit e-ankesa ose me shkrim, kërkesën e saktësuar ose të plotësuar sipas njoftimit.

Neni 58

Procedura e shqyrtimit të mosmarrëveshjes

1. KZAM, me pranimin e kërkesës së pajtimit për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin, njofton 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. KZAM mund t'i kërkojë sipërmarrësit të dhëna të nevojshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke respektuar parimin e konfidencialitetit të të dhënave.
2. Sipërmarrësi, me marrjen e njoftimit, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pune duhet t'i paraqesë KZAM-së shpjegimet dhe parashtrimet me shkrim, 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 KZAM.

Neni 59

Seanca e pajtimit

1. KZAM, nëse e gjykon të arsyeshme gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjes, përpara dhënies së rekomandimit, mund të thërrasë 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 KZAM aktin e dakortësisë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes ose konfirmojnë me mjet të qëndrueshëm dakordësinë për zgjidhjen.

3. Nëse palët nuk arrijnë dakortësinë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, atëherë KZAM vijon procedurën për dhënien e rekomandimit përkatës.

Neni 60

Afatet për shqyrtimin e mosmarrëveshjes

1. KZAM shqyrton mosmarrëveshjen në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jo diskriminuese, brenda 60 ditëve nga marrja e kërkesës së plotë.
2. Ky afat mund të zgjatet deri në 30 ditë shtesë në raste të justifikuara.
3. AKEP jep një rekomandim me shkrim për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
4. Nëse palët e pranojnë rekomandimin brenda 15 ditëve, ai bëhet i detyrueshëm.
5. Në rast të kundërt, secila nga palët mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në gjykatën kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

KREU IX

Dispozita të fundit

Neni 61

Shfuqizime

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje:

1. Rregullore nr. 49, datë 11.03.2021 “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar, shfuqizohet;
2. Rregullore nr. 27 datë 21/09/2012, “Mbi publikimin e informacionit për tarifatat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar, shfuqizohet.
3. “Formularët e Regjistrimit për përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike” të miratuar me VKD të AKEP me nr. 2422, datë 19.02. 2014, ndryshuar me VKD nr.2692, datë 27.10.2016, dhe gjithë përcaktimet e tjera të këtyre vendimeve shfuqizohen.

Neni 62

Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi në datën e miratimit nga Këshilli Drejtues i AKEP dhe publikimit në faqen internetit të AKEP www.akep.al.

Aneks 1: Modele për Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratave të Pajtitimit

Aneksi përcakton elementet minimale që duhet të përmbajnë TKP (standard) të kontratave të pajtitimit për shërbimin me parapagim dhe shërbimin me paspagim/pajtim mujor.

TKP janë një prej elementëve të kontratës së pajtitimit që përmbajnë përshkrim të të drejtat dhe detyrime, përgjegjësitë, procedurat (ankesa, ndërprerje, penaltete), proceve të palëve, rregulla të përgjithshme të ofrimit dhe përdorimit të shërbimeve që janë standarde/të njëjta për ketagoritë përkatëse të pajtimtarëve. TKP së bashku me elementët e tjerë të kontratës, përshirë informacionin parakontraktor i cili përmban të gjithë elementët e përcaktuar në nenin 180 të Ligjit 54/2024 sipas shërbimit të ofruar, përfshirë cmimin/tarifat që do aplikohet për pajtimtarin, si dhe përmbledhja e Kontratës, Lista e Shërbimeve dhe Çmimeve përbëjnë kontratën e pajtitimit/marrëdhënien e plotë kontraktore midis sipërmarrësit dhe pajtimtarit.

Struktura dhe elementët e përmbajtjes së TKP-ve të paraqitur në këtë Aneks ka karakter orientues dhe nuk kufizon përfshirjen nga sipërmarrësi të elementeve të tjera, për aq kohë sa sigurohet përputhshmëria me legjislacionin në fuqi, përfshirë ligjin nr. 54/2024 dhe këtë Rregullore.

Për TKP me parapagim sipërmarrësit përfshijnë dhe informacionin e kërkuar për shërbimet me parapagim në rrjet celular dhe në rrjet fiks përkatësisht sipas nenit 15 dhe nenit 15/1 të kësaj Rregulloreje.

Lloji i shkrimit të përdorur në TKP duhet të jetë i tillë që teksti të jetë lehtësisht i lexueshëm. Madhësia e shkrimit duhet të jetë të paktën 10 pikë.

Sipërmarrësi mund të përdori link-e në TKP për informacion më të detajuar për elementë të caktuar si p.sh për masat për mbrojtjen e të dhënave personale, siguria e rrejtit dhe komunikimeve, masat për menaxhim trafiku etj.

Në rast të përdorimit të link-ve, numri total i faqeve në A4 të mos jetë më i madh se 5 për TKP Parapagim dhe 10 për TKP Paspagim.

I: Model për TKP për Shërbime/pajtimtarë me Parapagim (PREPAID)

Informacion i përgjithshëm: Identifikimi sipërmarrësit dhe shërbimit/shërbimeve dhe përshkrim i elementëve përbërës të kontratës së pajtimit/marrëdhënies kontraktore.

1. Përkufizime

- Termat kryesorë (p.sh. Pajtimtar/pajtimtar me parapagim, shërbimi i aksesit në internet (fiks apo celular, për shërbime celulare dhe Kartë SIM, eSIM, Kredite me parapagim, etj.)

2. Aktivizimi i shërbimit

- Procedura e aktivizimit
- Identifikimi/regjistrimi i përdoruesit

3. Përdorimi i shërbimit

- Shërbimet e përfshira
- Kufizimet e përdorimit
- Ndalohet përdorimi abuziv

4. Krediti dhe rimbushja

- Mënyrat e rimbushjes
- Vlera minimale/maksimale
- Afatet e vlefshmërisë së kreditve sipas vlerave monetare përkatëse

5. Skadimi dhe çaktivizimi

- Afatet e skadimit të numrit
- Kushtet për riaktivizim

6. Tarifat dhe çmimet

- Referencë ndaj listës së tarifave
- Parimi i pagesës sipas konsumit/përdorimit /“pay-as-you-go”
- Mundësia për përdorim të paketave/ofertave me parapagim dhe llojet e tyre

7. Cilësia e shërbimit

- Disponueshmëria
- Kufizimet teknike

8. Trajtimi i Ankesave/Mosmarrëveshjeve

- Procedurat e ankesave dhe detaje të kontaktit të sipërmarrësit për ankesa të pajtimtarit
- Kompensimet (kur aplikohen)
- Procedura e Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve, përfshirë detaje të kontaktit të AKEP

9. Të dhënat personale

- Përpunimi i të dhënave

10. Ndryshimi i kushteve

- Njoftimi paraprak
- E drejta për mospranim

11. Ndërprerja e shërbimit/marrëdhënies kontraktore

- Nga pajtimtari (pa penalitet)
- Nga operatori (në rast shkelje, abuzimi apo mos përdorimi)

II: Model për TKP për Shërbime/pajtimtarë me Paspagim (POSTPAID) (Bill pay/pay-monthly)

- 1. Informacion i përgjithshëm:** Identifikimi sipërmarrësit dhe shërbimit/shërbimeve dhe përkrahje të elementëve përbërës të kontratës së pajtimit/marrëdhënies kontraktore.
- 2. Përkufizime**
 - Termat kryesorë (p.sh. Pajtimtar/pajtimtar me paspagim, shërbimi i aksesit në internet (fiks apo celular, për shërbime celulare dhe Kartë SIM, eSIM, Kredite me parapagim, etj.)
- 3. Lidhja e kontratës**
 - Procedura e lidhjes së kontratës
 - Identifikimi dhe regjistrimi i pajtimtarit
 - Pëlqimi i shprehur
- 4. Përkrahje të shërbimit**
 - Shërbimet e përfshira
 - Kufizimet e përdorimit
 - Ndalohet përdorimi abuziv
 - Plani tarifor
- 5. Kohëzgjatja e kontratës**
 - Afati i caktuar minimal/periudha e angazhimit (nëse ka)
 - Rinovimi automatik
- 6. Tarifat dhe faturimi**
 - Tarifa mujore
 - Faturimi dhe pajisja e pajtimtarit me faturë mujore
 - Afatet e pagesës
- 7. Masat në rast mospagese**
 - Njoftimet dhe paralajmërimet
 - Masat (pezullim, ndërprerje)
 - Informacion për transferim të detyrimeve të palë treta për mbledhje të detyrimeve të papaguara (afate përkatëse, përfshirë detyrimi për njoftim të pajtimtarit)
- 8. Ndërprerja e kontratës dhe penalitet**
 - Nga pajtimtari
 - Nga sipërmarrësi
 - Penalitetet për zgjidhje të parakoheshme (nëse aplikohen dhe formula përkatëse)
- 9. Ndryshimi i kushteve kontraktore**
 - Njoftimi paraprak
 - E drejta për ndërprerje pa penalitet
- 10. Pajisjet fundore (nëse ka)**
 - Kushte përdorimi
 - Kthimi i pajisjeve
- 11. Cilësia e shërbimit**
 - Parametrat e cilësisë së shërbimit
 - Kompensimet
- 12. Trajtimi i Ankesave/Mosmarrëveshjeve**

- Procedurat e ankesave dhe detaje të kontaktit të sipërmarrësit për ankesa të pajtimtarit
- Kompensimet (kur aplikohen)
- Procedura e Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve, përfshirë detaje të kontaktit të AKEP

13. Siguria e rrjetit dhe të dhënave personale

- Procedurat e ankesave
- Kompensimet (kur aplikohen)
- Procedura e Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve, përfshirë detaje të kontaktit të AKEP

Aneks 2: Modele të Njoftimit të sipërmarrësit për pajtimtarët

Ky Aneks përmban disa modele që duhet të përdoren nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike në njoftimet për pajtimtarët për (I) ndryshimin e kushteve të kontratës; (II) përfundimin e periudhës kontraktuale, (III) informacionin për tarifën/tarifat më mira, sipas përcaktimeve të ligjit nr. 54/2024 dhe përcaktimeve në Kreun IV të kësaj Rregulloreje.

Modelet e mëposhtëme përmbajnë informacionin minimal dhe strukturën, formatin e njoftimeve që kryhen me mjet të qëndrueshëm si letër ose email.

Në rast se, njoftimet e referuara në këtë Aneks kryhen me SMS, teksti i SMS-së/SMS-ve të dërguar duhet të jetë:

4. i shkurtër dhe i qartë
5. i kuptueshëm pa referenca teknike
6. me link drejt informacionit të plotë sipas modeleve në këtë Aneks

I. Model – Njoftimi për ndryshimin e kushteve kontraktore

[1] Informacion i përgjithshëm

- Emri i sipërmarrësit
- Shërbimi/kontrata e prekur

[2] Çfarë po ndryshon

[Sipërmarrësi] po ndryshon kushtet e kontratës suaj si më poshtë:

- Tarifa aktuale: **[vlëra]**
- Tarifa e re: **[vlëra]**
ose
- Përshkrimi i ndryshimit: **[...]**

[3] Data e hyrjes në fuqi

Ndryshimi/ndryshimet kontraktore hyn në fuqi më: **[datë]**

[4] Të drejtat tuaja

Ju keni të drejtë:

- të pranoni ndryshimin
- të ndërprisni kontratën pa penalitet (kur është e aplikueshme)

Afati për veprim: **[datë] /deri në 2 muaj nga marrja e këtij njoftimi**

[5] Veprimet që mund të ndërmerrni

- pranoni automatikisht (nëse nuk veproni)
- kontaktoni për ndryshim pakete/plani tarifor
- ndërprisni kontratën

[6] Kontakte të sipërmarrësit për pajtimtarin

Për të zgjedhur një nga opsionet kontaktoni [Sipërmarrësin]:

Nr. Tel [xxxxx]

email: [xxxx@xx]

faqja web: www.....], ose

Kontaktoni stafin e sipërmarrësit në cdo qender tregtimi/pikë shitje.

II. II. Model–Njoftimi për përfundimin e kontratës

[1] Informacion i përgjithshëm

- Emri i sipërmarrësit
- Emri i pajtimtarit
- Numri i kontratës / numri i telefonit

[2] Data e përfundimit

Kontrata juaj përfundon më: **[datë]**

[3] Opsionet tuaja

Ju mund të:

- ndryshoni paketën/planin tarifor
- rinovoni kontratën me kushte/afate të reja
- ndërprisni kontratën aktuale pa penalitet

[4] Çfarë ndodh më pas

Pas përfundimit të kontratës, nëse nuk aplikoni pikën një nga opsionet/veprimet në pikën [3]:

- Kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar automatikisht
- Shërbimi vazhdon pa periudhë angazhimi
- Tarifa mujore ndryshon/do të jetë: **[vlerë në AL]**
(ndryshimi i tarifës nëse është i aplikueshëm, nëse jo, vendoset tarifa aktuale)

[5] Ofertat e disponueshme

- Oferta aktuale: **[tarifa]**
- Oferta alternative: **[tarifa më e mirë]**

[6] Veprimi i nevojshëm

Ju lutemi veproni deri më: **[datë]**

[7] Kontakte të sipërmarrësit për pajtimtarin

Për të zgjedhur një nga opsionet kontaktoni [Sipërmarrësin]:

Nr.Tel [xxxxx]

email: [xxxx@xx]

faqja web: [www.....], ose

Kontakttoni stafin e sipërmarrësit në çdo qendër tregtimi/pikë shitje.

III. Model–Njoftimi: Këshilla/Informacion vjetor për tarifën më të mirë

[1] Informacion i pajtimtarit

- Emri / Numri i klientit
- Shërbimi aktual

[2] Përdorimi juaj

Bazuar në përdorimin tuaj gjatë 12 muajve të fundit:

- Mesatare mujore: [...]
- Shërbime të përdorura: [...]

[3] Tarifa aktuale

Ju paguani: [vlerë/muaj]

[4] Oferta më e mirë

[Sipërmarrësi] rekomandon për ju:

- Paketa: [...]
- Tarifa: [...]

Në këtë seksion mund të përfshihet informacion në mënyrë tabelare apo të ngjashme që mundëson krahasimin e paketave të ndryshme të ngjashme me paketën aktuale të pajtimtarit

[5] Kursimi i mundshëm

Mund të kurseni: [...] / muaj ose vit

[6] Si të përfitoni

- klikoni këtu: [[link](#)]
- kontaktoni: [[telefon/email](#)]

[7] Informacion shtesë

Ky informacion bazohet në përdorimin tuaj dhe ofertat aktuale të disponueshme.

Aneks 3: Model standard për dhënien e pëlqimit të ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe OJF për heqjen dorë nga të drejtat si konsumator

Ky model përdoret për marrjen e pëlqimit të shprehur nga përdoruesit fundorë të kategorisë Biznes, që janë ndërmarrje mikro, të vogla ose organizata jofitimprurëse, për heqjen dorë nga disa të drejta të parashikuara në nenin 141 dhe 144 të ligjit nr. 54/2024.

DEKLARATË PËR HEQJE DORË NGA TË DREJTA

Të dhënat e pajtimtarit

Emri i subjektit: [_____]

NIPT: [_____]

Përfaqësuesi ligjor: [_____]

Numri Unik Persoanl përfaqësuesit Ligjor : [_____]

Deklarata

Unë, i nënshkruari, në cilësinë e përfaqësuesit të subjektit të mësipërm

I) Konfirmoj që subjekti përfaqëson:

- ndërmarrje mikro
- ndërmarrje të vogël
- organizatë jofitimprurëse

Informim paraprak

II) Konfirmoj se:

- Kam marrë dhe kuptuar informacionin mbi të drejtat e mia sipas nenit 141 dhe 144 të Ligjit nr. 54/2024;
- Më është ofruar informacioni kontraktor dhe përmbledhja e kontratës;
- Më është ofruar mundësia e lidhjes së kontratës me afat 12 apo 24 muaj
- Jam informuar për pasojat e heqjes dorë nga këto të drejta

Pëlqimi për heqjen dorë

Në mënyrë të lirë, të informuar dhe të shprehur.

Heq dorë nga një, disa apo të gjitha të drejtat e mëposhtme sipas zgjedhjes:

Nr.	E drejta	Heq dorë (✓)
1	Marrja e informacionit kontraktor në formë të plotë	<input type="checkbox"/>
2	Marrja e përmbledhjes së kontratës	<input type="checkbox"/>
3	Forma dhe mënyra e dhënies së informacionit	<input type="checkbox"/>
4	Mundësinë e lidhjes së kontratës me afat deri në 12 apo 24 muaj	<input type="checkbox"/>

III) Konfirmoj se:

- Heqja dorë është vullnetare;
- Nuk është kusht për lidhjen e kontratës;
- Mund të kërkoj në çdo kohë rikthimin e këtyre të drejtave për kontratat e ardhshme.

Data dhe nënshkrimi i subjektit/përfaqësuesit ligjor: _____

Aneks 4: Formulari i Regjistrimi të përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike

Ky formular përdoret për regjistrimin e përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike, përpara aktivizimit të shërbimit, në përputhje me nenin 155 të ligjit nr. 54/2024.

Regjistrimi synon të mundësojë identifikimin e përdoruesit fundor në lidhje me shërbimin e aktivizuar, përfshirë për qëllime të bashkëpunimit me organet ligjzbatuese, në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

Emri/Logo e Sipërmarrësit		
1	Kategoria e Planit tarifar të pajtimtarit për shërbimin që do aktivizohet	
1.1	<input type="checkbox"/> Parapagim	
1.2	<input type="checkbox"/> Paspagim/Hibrid (tarife mujore)	
2	Kategoria e marrëdhënies kontraktore të pajtimtarit tek ODH:	
2.1	<input type="checkbox"/> Personale/Individ (Konsumator)	
2.1.1	Emër Mbiemër:	
2.1.2	Numri Unik Personal:	
2.2	<input type="checkbox"/> Biznes (Subjekt fizik, subjekt juridik, Institucion etj, i regjistruar me NIPT tek ODH)	
2.2.1	Emri i Subjektit:	
2.2.2	NIPT:	
2.2.3	Emri i personit të Autorizuar	
2.2.4	Numri Unik Personal i Personit të Autorizuar	
3	Detaje të Shërbimit të Komunikimit Elektronik që do aktivizohet dhe identifikuesit teknik	
3.1	Shërbim në rrjet të lëvizshëm	
	Mobile NB-ICS: <input type="checkbox"/> Komunikim Zanor <input type="checkbox"/> SMS	Mobile IAS <input type="checkbox"/> Akses në Internet
		Të tjera: <input type="checkbox"/> M2M
3.1.1	Identifikuesit Unik i përdoruesit në Rrjet	
3.1.1.1	Numri i telefonit	06xxxxx
3.1.1.2	ID e profilit (ICCID) e kartës SIM/eSIM:	xxxxx
3.1.1.3	ICCID (individuale ose range) për e/SIM M2M	
3.1.2	Tipi i kartës SIM/eSIM:	
	<input type="checkbox"/> SIM Mobile <input type="checkbox"/> SIM Data Only	<input type="checkbox"/> eSIM mobile <input type="checkbox"/> eSIM Data Only
3.2	Shërbim në rrjet fiks	
	<input type="checkbox"/> Komunikim Zanor (Fixed NB-ICS):	<input type="checkbox"/> Akses në Internet (Fixed IAS)
		Të tjera: <input type="checkbox"/> IPTV
3.2.1	Identifikuesit Unik i përdoruesit në Rrjet	
3.2.1.1	Numri i Telefonit fiks	
3.2.1.2	Identifikues per IAS, sipas rastit:	
	PPPoE username, ID klienti, ONT/Router ID ose ekuivalen	

	IP Statike	
3.2.2	Teknologjia e rrjetit te aksesit per IAS	
	<input type="checkbox"/> Fibër Optike (FTTH/FTTB) <input type="checkbox"/> Kabëll Koaksial <input type="checkbox"/> Tel bakri (DSL)	Pa tela: <input type="checkbox"/> Satelitore <input type="checkbox"/> Tjetër
3.2.3	Adresa e Instalimit	
4	Data/Ora e aktivizimit të Shërbimit	dd/mm/viti Ora: hh.mm
Shënime		
1.	<i>Regjistrimi i të dhënave sipas këtij formulari është detyrim i ligjit nr.54/2024 dhe në rastet e parashikuara me ligj të dhënat e këtij formulari dhe skedarët e komunikimeve u vihen në dispozicion autoriteteve të përcaktuara në Kodin e Procedurave Penale, në bazë të kërkesës së tyre</i>	
2.	<i>Deklarimet e të dhënave të rreme apo paraqitja e dokumenteve të falsifikuara për regjistrim, përbëjnë krime të falsifikimit dhe/ose përdorimit të dokumenteve të falsifikuara, që parashikohen nga nenet 186, 189 ose 191 të Kodit Penal të Republikës së Shqipërisë</i>	
Deklarim i Përdoruesit:		
1.	<i>Deklaroj se qëllimi i blerjes së shërbimit të komunikimit elektronik që do aktivizohet (përfshirë kartë SIM/eSIM) është për përdorimin tim personal/biznes apo të personit të deklaruar dhe jo për rishitje apo përdorim për qëllime fitimi apo në kundërshtim me ligjin.</i>	
2.	<i>Deklaroj që të dhënat personale të mësipërme janë të vërteta.</i>	
3.	<i>Mora dijeni të plotë për shënimet dhe pranoj të gjitha kushtet e mësipërme</i>	
Pjatatimi/Aplikuesi		Përfaqësi i Sipërmarrësit
Emër Mbiemër, Nënshkrimi		Emër Mbiemër, Nënshkrimi dhe Vula e OM
Vendi dhe data ____		

SHTOJCA 1: Shpjegues për dokumentin për këshillim publik

1. Baza ligjore për nxjerrjen nga AKEP të Projekt-Rregullores së re për mbrojtjen e Konsumatorit

Ligji nr.54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i cili hyri në fuqi më datë 20.12.2024, duke shfuqizuar Ligjin 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, ka përafuar pjesërisht në legjislacionin kombëtar Direktivën (EU) 2018/1972 të parlamentit Evropian dhe të Këshillit “Për krijimin e Kodit Evropian të Komunikimeve Elektronike” (në vijim EECC).

Ligji nr. 54/2024 në Kreun XVIII, nenet 141-155 dhe neni 180 përmban përcaktime mbi të drejtat e përdoruesve fundorë dhe detyrimet e sipërmarrësve ndër të tjera në lidhje me:

- Informacionin parakontraktor, përfshirë përmbledhjen e kontratës dhe kërkesat e informacionit që duhet të përmbajnë kontratat e pajtimit (nenet 141 dhe 180);
- Kohëzgjatjen, kushtet për rinovimin, ndryshimet dhe përfundimin e kontratës, përfshirë njoftimet e sipërmarrësit në përfundim të kontratës dhe dhënien e informacionit me këshilla për planin tarifor më të mirë për pajtimtarin (neni 144)
- Kërkesa për transparencën dhe publikimin e informacionit nga sipërmarrësit në lidhje me shërbimet e ofruara, tarifrat/planet tarifore përkatëse, cilësinë e shërbimeve si dhe kushtet standarde të kontratës së pajtimit (nenit 142 dhe 143);
- Lehtësira për mundësinë e kontrollit të shpenzimeve dhe lehtësira/facilitetet të tjera shoqëruese për konsumatorët e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike (Neni 141, Neni 154 dhe nenet 116-125);
- Masa për të garantuar aksesin e barabartë dhe mundësinë e zgjedhjes për përdoruesit fundorë në informacionin kontraktor dhe shërbimet e komunikimeve elektronike (neni 151 dhe pjesë të tjera të ligjit 54/2024);
- Afate të reja në pranimin dhe trajtimin e ankesave të pajtimtarëve nga sipërmarrësit dhe për zgjidhjen jashtë-gjyqësore/alternative të mosmarrëveshjeve pajtimtar v sipërmarrës nga AKEP (neni 46);
- Rregulla dhe kërkesa për përfshirjen në kontratat e pajtimit dhe përmbledhjen e kontratës të informacionit shtesë për shpejtsitë reale të aksesit në internet (Nenit 177-179);

Në vijim të ndryshimeve ligjore dhe miratimit të akteve të tjera nënligjore të miratuara për zbatimin e ligjit nr. 54/2024. AKEP, ka përgatitur këtë dokument “*Projekt-rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*”, i cili do të jetë objekt i këshillimit publik me palët e interesuara.

Projekt-rregullorja, ka për qëllim të përcaktojë rregulla të detajuara për zbatimin nga sipërmarrësit e detyrimeve të ligjit nr. 54/2024 që lidhen me të drejtat e përdoruesit fundor, transparencën, kontratat, disponueshmërinë e shërbimeve, emergjencat, aksesueshmërinë dhe facilitetet/lehtësirat shoqëruese për

përdoruesit fundorë, duke synuar që të sigurojë një nivel të lartë transparence dhe mbrojtjeje për përdoruesit fundorë, në veçanti konsumatorët e shërbimeve të komunikimeve elektronike.

Miratimi i *“Projektregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”* pas procesit të këshillimit public:

7. do të zëvendësojë disa akte nënligjore të miratuara nga AKEP në zbatim të ligjit të mëparshëm të komunikimeve elektronike (Ligjin 9918/2008):
 - Rregullore nr.49, datë 11.03.2021 *“Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*, e ndryshuar;
 - Rregullore Nr. 27 datë 21.09.2012, *“Mbi publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*, e ndryshuar;
 - *“Formularët e Regjistrimit për përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike”* të miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me nr.2422, datë 19.02.2014, ndryshuar me VKD Nr.2692, datë 27.10. 2016, dhe gjithë përcaktimet e tjera të këtyre vendimeve.
8. do të plotësojë kuadrin e ri nënligjor të miratuar tashmë nga AKEP, lidhur me zbatimin nga sipërmarrësit të detyrimeve në lidhje me mbrojtjen e përdoruesve fundorë/konsumatorëve si:
 - *“Rregullore për përcaktimin e Modelit të Përmbledhjes së Kontratës për t’u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”*, miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026;
 - *“Rregullore për mënyrën e zbatimit të Portabilitetit të Numrit”*, miratuar me VKD nr.2, datë 2.02.2026;
 - *“Projekt-Udhëzim për zbatimin e rregullave të internetit të hapur”* miratuar për këshillim publik me VKD nr.3, datë 2.02.2026,

si dhe të detyrimeve të tjera të përcaktuara në *“Rregulloren për Zbatimin e Regjimit të Autorizimit të Përgjithshëm”*, miratuar me VKD nr.10, datë 31.03.2026.

2. Struktura e Projekt-Rregullores dhe ndryshimet kryesore me Rregulloren nr.49/2021 dhe Pyetjet e Këshillimit Publik

Më poshtë AKEP ka përshkruar strukturën e dokumentit për këshillim publik *“Projektregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”* dhe ndryshimet kryesore nga Rregullore 49/2021, si dhe akte të tjera nënligjore si Rregullore 27/2012, dhe Formularët e Regjistrimit të përdoruesve miratuar me VKD nr.2422, datë 19.02.2014, të cilat do të shfuqizohen me miratimin/hyrjen në fuqi të rregullores së re (projektregullorja pas këshillimit publik).

Kreu I “Dispozita të përgjithshme” përmban qëllimin, objektin dhe fushën e veprimit të rregullores si dhe përkufizime. Disa prej përkufizimeve të Ligjit 54/2024 janë përfshirë në projektregullore për qëllim të saktësimet të disa termave kryesorë në lidhje me përdoruesit, konsumatorët dhe pajtimtarët.

Kreu II “Kërkesat për kontratat e pajtimit” përmban rregulla për zbatimin e detyrimeve nga sipërmarrësit për dhënie të informacionit parakontrator për pajtimtarin, përmbajtjen e kontratave të pajtimit/dokumentacionit kontraktor, përfshirë për termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave dhe

publikimin e tyre, të dhënat për indentifikimin dhe regjistrimin e përdorusve fundorë/pajtimtarëve dhe ruajtjen/administrimin e tyre, kushte për ofrimin e shërbimeve të emergjencës dhe thirrjet drejt numrit unik të emergjencave 112, rregulla të detajuara për kohëzgjatjen e kontratave, kushtet për rinovimin e tyre, tarifën/penalitetin për zdhjdhjen e parakoheshme të kontratës, si dhe kushte të veçanta për mbrojtjen e përdoruesve me parapagim në rrjete celulare dhe rrjete fikse, përfshirë në lidhje me afatin e vlefshmërisë së rimbushjeve celulare.

Përcaktimet në Kreun II të Projektregullores sjellin në sërë ndryshimesh nga përcaktimet në Kreun III dhe IV të Rregullores 49/2021, të cilat synojnë reflektimin e përcaktimeve dhe risive të ligjit 54/2024 (përfshirë nenet 141, 143, 144 dhe neni 155), si dhe saktësime në lidhje me elementët e përbërës së kontratës së pajtimit/dokumantcionin kontraktor dhe hierarkinë e tyre.

Kreu III “Masa shitesë për Kontrollin e shpenzimeve” përmban disa rregulla/detyrime shitesë për sipërmarrësit në lidhje me masat që duhet të ndërmerren për të mundësuar kontrollin e shpenzimeve për konsumatorët, përfshirë masa specifike për njoftimet që operatorët celularë duhet të dërgojnë pajtimtarëve gjatë roaming ndërkombëta (përveç masave të përcaktuara në vendimet dhe aktet përaktëse të AKEP për roamingun në Ballkanin Perëndimor), si dhe masa për shmangien e shpenzimeve të pajtimtarëve për shkak të roamingut të padëshiruara në zonat kufitare.

Përcaktimet në Kreun III të Projektregullores përmbajnë disa shtesa nga përcaktimet aktuale në Kreun III dhe IV të Rregullores 49/2021, dhe janë hartuar me qëllim reflektimin e përcaktimeve të Ligjit 54/2024 (përfshirë pikës 8 të nenit 141).

Kreu IV “Kërkesat për njoftimet e sipërmarrësit për përdoruesit fundorë” përmban rregulla të detajuara për zbatimin e detyrimeve nga sipërmarrësit të detyrimeve për njoftimet që duhet t’i dërgojnë pajtimtarëve gjatë gjithë ciklit të marrdhënies kontraktore me pajtimtarin si njoftimet në lidhje me konfirmimin e lidhjes së kontratës, aktivizimin e ofertave/paketave shitesë, njoftime paralajmëruese për kufizime të shërbimit në rast mospagese të faturës, njoftimet për ndryshimin e kushteve kontraktore, si dhe njoftimet dhe informimin për përfundimin e kontratës dhe këshillave për tarifën më të mirë për pajtimtarin. Përcaktimet në Kreun IV të Projektregullores janë të reja dhe synojnë zbatim sa më korrekt nga sipërmarrësit të detyrimeve të ligjit 54/2024 në lidhje me njoftimet për pajtimtarët, të cilat përbëjnë një element shumë të rëndësishëm të transparencës në marrdhëniet e sipërmarrësve me pajtimtarët e tyre, sidomos konsumatorët.

Kreu V “Transparenca dhe publikimi i informacionit” përmban përcaktimet e Rregullores Nr.27, datë 21.09.2012, “Mbi Publikimin e informacionit për tarifën si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar, të cilat janë pjesë dhe e Kreut II të Rregullores 49/2021. Këto përcaktime propozohen nga AKEP të përfshihen në këtë Projektregullore të përgjithshme për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve të komunikimeve elektronike, duke reflektuar dhe përcaktimet e nenit 142 të Ligjit 54/2024.

Kreu VI “Kërkesat për Sistemet e faturimit” përmban kërkesa që kanë për qëllim të sigurojnë që përdoruesit e komunikimeve elektronike nuk mbifaturohen dhe ata të përfitojnë shërbimet për të cilat faturohen dhe paguajnë, të kontrollojnë në mënyrë adekuate se sa shpenzojnë për përdorimin e shërbimeve të thirrjeve zanore dhe të dhënave. Operatorët e shërbimeve të komunikimit publik duhet të lejojnë përdoruesit e tyre të kërkojnë verifikimin dhe kontrollin e të dhënave mbi tarifën për shërbimet e ofruara dhe faturën e specifikuar/detajuar për shërbime të ofruara.

Përcaktimet e Kreut VI të Projektregullores nuk kanë ndryshim nga nenet 20 dhe 21 të Rregullores 49/2021.

Kreu VII “Masa për të garantuar akses të barabartë për personat me aftësi të kufizuar”, përfshijnë kërkesa për sipërmarrësit për krijimin e politikave dhe procedurave të veçanta për trajtimin e personave me aftësi të kufizuar, përfshirë trajnimin e stafeve të tyre, dhënien e informacionit parakontratural dhe Përmbledhjen e Kontrats në formate të përshtatshme, dhënien e përparësisë në riparimin e defekteve në rrjete fikse. Detyrimet përfshijnë masa për aksesueshmërinë në faqet ëeb të operatorëve si përmbushjen e iniciativës “ëeb Accessibility Initiative” dhe krijimin e seksionit të dedikuar në faqen e internetit të sipërmarrësit për lehtësirat që ofrohen për personat me aftësis të kufizuar.

Përcaktimet në Kreun VII të Projektregullores nuk kanë ndryshime të rëndësishme nga Kreu V i Rregullores 49/2021, përveç disa ndryshimeve në renditjen e neneve si dhe përcaktimeve që ofrimi nga operatorët i shërbimit Text Relay që lejon njerëzit që kanë vështirësi në dëgjim dhe/ose në të folur për të kryer thirrje te përdoruesit e tjerë përmes një tastierë ose pajisje ndihmëse, do të kryhet në bazë të përcaktimevetë akteve të mëvonshme të AKEP, apo legjislacionit përkatës për aksesueshmërinë në Shqipëri, I cili është në process ndryshimi, me qëllim transpozimin e Direktivës 2019/882 të BE-së për aksesueshmërinë (European Accessibility Act).

Kreu VIII “Trajtimi i ankesave të pajtimtarëve dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve”, përmban rregulla për sipërmarrësit në lidhje me trajtimin e ankesave të pajtimtarëve, si dhe për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të pajtimtarëve me sipërmarrësit nga AKEP, përfshirë refernca me ligjin e mbrojtjes së konsumatorit dhe akteve nënligjore përkatëse që përcaktojnë AKEP si autoritetin përgjegjës për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (ZAM) midis konsumatorëve dhe përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare.

Përcaktimet e Kreut VIII të Projektregullores përmbajnë disa ndryshime dhe shtesa në krahasim me përcaktimet e Kreut VI të Rregullores 49/2021, të cilat synojnë refektimin e përcaktimeve dhe afateve të reja të Ligjit 54/2024 në lidhje me ankesat e pajtimtarëve, si dhe për adresimin e disa problematikave të hasura nga konsumatorët/pajtimtarët në lidhje me trajtimin e ankesave/kërkesave të tyre nga sipërmarrësit.

Kreu IX “Dispoziat të fundit” përmban aktet që shfuqizohen me hyrjen në fuqi të projektregullores (pas këshillimit public) të cilat përfshijnë Rregullore nr.49, datë 11.03.2021 “*Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*”, e ndryshuar, Rregullore Nr. 27 datë 21.09.2012, “*Mbi publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*”, e ndryshuar, si edhe “*Formularët e Regjistrimit për përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike*” të miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me nr.2422, datë 19.02.2014, ndryshuar me VKD Nr.2692, datë 27.10. 2016.

Anekset 1-4

Anekset e përfshira në Projektregullore përbëjnë elementë të rinj, të shtuar, që nuk kanë qenë pjesë e Rregullores 49/2021 apo akteve të tjera të AKEP, përveç Formularëve të Regjistrimit të përdoruesve, të cilat propozohen të ndryshohen në këtë Projektregullore (neni 9/1 dhe Aneks 4 i Projektregullores)

Aneksi 1 “Modele për Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratave të Pajtitimit”, përcakton elementet minimale që duhet të përmbajnë Termat dhe Kushtet e Përgjithshme (TKP) apo standarde të kontratave të pajtitimit, të ndara në:

(I.) TKP për shërbimin me parapagim (prepaid) dhe

(II) TKP për shërbimin me paspagim/pajtim mujor (postpaid/bill pay).

Aneksi 2 “Modele të Njoftimit të sipërmarrësit për pajtimtarët” përmban disa modele që duhet të përdoren nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike në njoftimet për pajtimtarët për

(I) Njoftim për ndryshimin e kushteve të kontratës;

(II) Njoftim përfundimin e periudhës kontraktuale,

(III) Njoftim me informacionin/këshilla për tarifën/tarifat më mira

Aneksi 3 “Model standard për Pëlqimin e Shprehur të ndërmarrjeve Mikro, të Vogla dhe OJF për Heqjen dorë nga të drejtat si Konsumator”, përcakton modelin që AKEP propozon të përdoret nga sipërmarrësit për marrjen e pëlqimit të shprehur nga përdoruesit fundorë të kategorisë Biznes, që janë ndërmarrje mikro, të vogla ose organizata jofitimprurëse, për heqjen dorë nga disa të drejta si Konsumator të parashikuara në nenin 141 dhe 144 të Ligjit nr. 54/2024.

Aneksi 4 “Formulari i Regjistrimi të përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike”, përmban formularin e ri që AKEP propozon të përdoret nga të gjithë sipërmarrësit për regjistrimin e përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike, përpara aktivizimit të shërbimit, në përputhje me nenin 155 të ligjit nr. 54/2024.

Formulari i ri Regjistrimit i propozuar nga AKEP përmban ndryshime thelbësore nga Formularët aktualë të miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me nr.2422, datë 19.02204, ndryshuar me VKD Nr.2692, datë 27.10. 2016:

9. Përdorimin e 1 formulari të vetëm nga të gjithë sipërmarrësit në vend të 4 formularëve të vecantë aktualë (përdorus shërbim celular, përdorues shërbim telefonik fiks, përdorues shërbimi aksesi në internet në rrjet fiks dhe përdorues shërbim aksesi në internet në Internet Kafe);
10. Thjeshtim dhe reduktim të elemenëve të të dhënave personale të përdoruesit, të përdour për regjistrim duke u fokusuar në Emrin dhe Numrin Unik Personal të përdoruesit si elementët thelbësorë të identifikimit të cdo individi në RSH;
11. Reflektim të ndryshimeve/risive teknologjike, përfshirë eSIM, M2M, identifikues të përdoruesit në rrjet celular (ICCID: Integrated Circuit Card Identifier) dhe në rrjet fiks (p.sh PPPoE username, ID klienti, ONT/Router ID)

Përvec formularëve, AKEP propozon ndryshime të rëndësishme dhe në procesin e identifikimit/verifikimit në nenin 9/1 të projekt-rregullores, me qëllim reflektimin e percaktimeve të nenit 155 të Ligjit 54/2024, duke përfshirë mundësinë e identifikimit/verifikimit elektronik të përdoruesit/pajtimtarit duke përdorur dhe procese **eKYC** (*Electronic Know Your Customer*), duke respektuar percaktimet përkatëse ligjore dhe nënligjore në RSH, sidomos për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara.

3. Pyetjet dhe Procesi i këshillimit publik

Palët e interesuara ftohen të japin komente dhe sugjerime për pyetjet e këshillimit publik të paraqitura më poshtë, si dhe për çdo aspekt tjetër të lidhur me dokumentin “*Projektregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*”.

Pyetjet për këshillim publik janë grupuar sipas strukturës së dokumentit dhe çështjeve kryesore me interes të vecantë në kontekstin e zbatimit të rregullave të internetin e hapur në Shqipëri. Për sqarime të mëtejshme në përcaktimet e projekt-rregullores dhe ndryshimet që sjall ajo, palët mund të referohen dhe në seksionin 2 më sipër.

Kreu I: Neni 3 Përkufizime

1. Cili është opinioni juaj në lidhje me përkufizimet e dhëna në projektregullore, vecanërisht në lidhje me termat *Pajtimtar*, *Pajtimtar me paspagim*, *Pajtimtar me parapagim*, *Mjet i qëndrueshëm* dhe *Pëlqim i shprehur*?
2. Mendoni se AKEP duhet të shtojë përkufizime për terma të tjerë të përdorur në projektregullore? Nëse po, cilat terma?

Kreu II: Kërkesat për kontratat e pajtimit

3. Cili është opinioni juaj në lidhje me përcaktimet për përmbajtjen e dokumentacionit kontraktor dhe rendin/përparësinë e tyre (pika 5 e Nenit 5)?
4. Cili është opinioni juaj në lidhje me detyrimin për Terma dhe Kushte të Përgjithshme (TKP) të kontratës të vecanta për pajtimtarë/shërbime me parapagim dhe me paspagim, përfshirë për modelet përkatëse të TKP-ve në Aneksin 1 të projektregullores?
5. Cfarë mendoni për përcaktime në lidhje me formën/mënyrën e dhënies së informacionit parakontraktor dhe përmbledhjen e kontratës për pajtimtarin?

Kreu II: Kërkesat për informacionin për “Tarifën mujore” dhe “Informacioni për ndryshimin e tarifës mujore”

AKEP në pikat 2 dhe 4 të nenit 7, ka përfshirë si element të informacionit parakontraktor (pjesë e kontratës) dhe “Informacioni për ndryshimin e tarifës mujore” gjatë kohëzgjatjes së kontratës, informacion që duhet të shprehet në terma monetarë (Lekë), dhe jo në përqindje, sic është aktualisht klauzola e kontraktore e Indeksimit të tarifës mujore apo tarifave të tjera me ICK, që ka sjellë shqetësime të konsumatorëve të ndryshëm në raste të aplikimit të saj nga një prej operatorëve kryesorë në treg. Klauzola e ICK është prezente dhe aplikohet dhe në shumë vende të BE-së. AKEP nëpërmjet përcaktimeve të referuara më sipër, të bazuar në modelin e aplikuar nga OFCOM (2022 dhe hyrë në fuqi në vitin 2025), propozon ndalimin e praktikës së indeksimit eICK, që është një tregues në përqindje, dhe nuk dihet në momentin e lidhjes së kontratës nga pajtimtari, apo dhe nga vet sipërmarrësi.

Përcaktimet e reja nuk e ndalojnë sipërmarrësin që të rrisë apo parashikojë në kontratë rritje të tarifës mujore gjatë kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar, por këto rritje të parashikuar sipërmarrësi duhet të vendosen në mënyrë të qartë në çdo dokumentacion kontraktor dhe publikim në internet të tarifave (detyrim aktual), si dhe të shprehen në Lekë dhe jo në përqindje, përfshirë ICK (detyrim I ri),

6. Cili është opinioni juaj në lidhje me përcaktimet reja për Informacion për ndryshimin në tarifën e pajtimit mujor dhe ndalimin (indirekt) të rritjeve të bazuara në indeksim me ICK?

Kreu II dhe Aneks 4: Identifikimi dhe Formularët e regjistrimit të përdoruesve

7. Çfarë mendoni për përcaktimet e reja në lidhje me identifikimin/regjistrimin e përdoruesve dhe mundësinë e përdorimit të mjeteve elektronike për qëllime të verifikimit të identitetit të përdoruesve përpara aktivizimit të shërbimit?
8. Cili është opinioni juaj në lidhje me Formularin e Regjistrimit të përdoruesve të propozuar nga AKEP në Aneks 4 të Projektregullores, vecanërisht në lidhje me:
 1. Përdorimin e 1 Formulari të vetëm në regjistrimi për të gjitha shërbimet dhe nga të gjithë sipërmarrësit në vend të 4 Formularëve aktualë sipas llojve të shërbimeve dhe operatorëve?
 2. Elementët e formularit në lidhje me identifikimin e përdoruesit si dhe identifikuesit teknik të përdoruesit në rrjet?

Kreu II: Detyrime të vecanta për ofrimin e shërbimeve me parapagim (nenet 15 dhe 15/1)

Bazuar në ankesat/problematikat e raportuara nga konsumatorët, përdorues me parapagim të shërbimeve celulare dhe në disa raste dhe për shërbime nga rrjet fikse, AKEP në projektregullore ka përfshirë 2 nene me disa rregulla shtesë duke u bazuar në përcaktimet e nenit 154 dhe 119 të Ligjit 54/2024. Në lidhje me shërbimet celulare, AKEP ka përfshirë detyrimin që rimbushjet/kredite me parapagim:

- me vlerë monetare 500 lekë (me TVSH) ose më shumë kanë afat vlefshmërie jo më të shkurtër se 3 muaj/90 ditë kalendarike;
 - me vlerë monetare 2000 lekë (me TVSH) ose më shumë kanë afat vlefshmërie jo më të shkurtër se 12 muaj/365 ditë kalendarike.
9. Çfarë mendoni në lidhje me përcaktimet e Nenit 15 të projektregullores, vecanërisht në lidhje me propozimin për afatet minimale 3 dhe 12 mujore për rimbushjet me vlera 500 dhe 2000 lekë?
 10. Cili është opinioni juaj në lidhje me përcaktimet në nenin 15/1? A janë të arsyeshme këto detyrime?

Kreu III: Masa shtesë për kontrollin e shpenzimeve

11. Çfarë mendoni në lidhje me propozimet e AKEP në lidhje me njoftimet në nenin 16 të projektregullores, përfshirë ndërprerjen e shërbimit pas arritjes së limit/përdorim 100% I shërbimit/paketës?

Kreu IV: Kërkesa për njoftimet e sipërmarrësit për pajtimtarin

Përcaktimet në Kreun IV të Projektregullores janë të reja dhe synojnë zbatim sa më korrekt nga sipërmarrësit të detyrimeve të ligjit 54/2024 në lidhje me njoftimet për pajtimtarët, të cilat përbëjnë një element shumë të rëndësishëm të transparencës në marrdhëniet e sipërmarrësve me pajtimtarët e tyre, sidomos konsumatorët.

12. Cfarë mendoni në lidhje me propozimet e AKEP në lidhje me rregullat për njoftimet që sipërmarrësi duhet ti dërgojë pajtimtarit gjatë gjithë ciklit të marrëdhënies kontraktore, duke filluar nga konfirmimi i lidhjes së kontratës deri në njoftimin e përfundimit të saj?
13. Cfarë mendoni për kërkesat për njoftimin për informacionin vjetor për këshilla për tarifa më të mira në nenin 26 të projektregullores?
14. Cili është opinioni juaj në lidhje me modelet standard të njoftimit të propozuara nga AKEP në Aneksin 2 të Projekt-Rregullores?

Kreu V: Transparenca dhe publikimi i informacionit

15. Cfarë mendoni në lidhje me propozimet e AKEP në lidhje me rregullat për publikimin e tarifave dhe njoftimin e tyre në AKEP?

Kreu VII: Masa për akses të barabartë për personat/përdoruesit me aftësi të kufizuar (PAK)

16. Cfarë mendoni në lidhje me ndryshimet e propozuara në masat në kreun VII të projektregullores në krahasim me Rregulloren 49/2021?

Kreu VIII: Trajtimi i ankesave dhe zgjidhja e mosmarreveshjeve

17. Cili është opinioni juaj në lidhje me përcaktimet e nenit 52 për trajtimin nga sipërmarrësi të kërkesave të pajtimtarëve për mbyllje të kontratës?

Palët e interesuara ftohen të japin komente dhe sugjerime për pyetjet e këshillimit publik të paraqitura nga AKEP në Seksionin 2 “Ndryshimet e Projekt-Rregullores me Rregulloren nr.49/2021 dhe Pyetjet e këshillimit publik” të kësaj Shtojce, si dhe për çdo aspekt tjetër të lidhur me Projekt-Rregulloren e re për “Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.

Në komentet/përgjigjet e dhëna, palët rekomandohet të përfshijnë edhe argumentim për përgjigjet/komentet si dhe sugjerime për përmirësimin e dokumentit.

Procesi i këshillimit publik për dokumentin “Projekt-Rregullore për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”.do të kryhet për një periudhë 30 ditore nga data e publikimit të dokumentit në faqen e internetit të AKEP, dhe palët e interesuara mund të dërgojnë komentet me shkrim në AKEP si më poshtë:

- në formë shkresore në adresën Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), Rr. “Reshit Çollaku”, Tiranë.
- në formë elektronike me email në adresën info@akep.al.