

Udhëzim

Për Zbatimin e Rregullave për

Internetin e Hapur¹

(Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.16, datë 8.06.2026)²

¹ Ky dokument (pjesa Kryesore) është përgatitur nga AKEP bazuar në dokumentin e BEREC “[BoR \(22\) 81 BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation](#)”, 9 June 2022”, duke bërë përshtatjet e duhura të referencave të Rregullores BE 2015/2120 (Nenet 3-5) me referencat përkatëse në Ligjin 54/2024 (Nenet 177-179). Pjesë e integrale e këtij Udhëzimi të AKEP është dhe shtojca në fund të dokumentit: [Shtojca 1 Qasja dhe Plani i AKEP për zbatimin e Udhëzimeve për Internetin e Hapur](#).

² Qëndrimi i AKEP për komentet e palëve të interesuara për Projekt-Udhëzimin e miratuar për këshillim publik me VKD nr.3, datë 2.02.2026, janë të publikuar në një dokument më vehte në faqen e internetit të AKEP <https://akep.al/konsultime/konsultime-te-perfunduara/>.

Tabela e Përmbajtjes

I. Baza ligjore, konteksti dhe aspekte të përgjithshme	4
Terma dhe Shkurtime	6
II. Objekti dhe fusha e zbatimit	7
Përkufizime	7
III. Garantimi i aksesit të hapur në internet (Neni 177).....	10
Neni 177(1) Të drejtat e përdoruesve fundorë	10
Neni 177(2) Kontratat/marrëveshjet	13
Neni 177(3): Trajtim i barabartë i trafikut	20
Neni 177(3-4): Menaxhim i arsyeshëm i trafikut.....	21
Neni 177(5): përtej menaxhimit të arsyeshëm të trafikut.....	25
Neni 177(5/a) Legjislacioni i Unionit dhe ai kombëtar	27
Neni 177(5/b) Ruajtja e integritetit të rrjetit	27
Neni 177(5/c) Parandalimi i mbingarkesave kërcënuese/të afërta të rrjetit	28
Neni 177(6) Përpunimi i të dhënave personale	29
Neni 177(7): Kërkesa e domosdoshmërisë së shërbimeve të specializuara	30
Neni 177(8): Kërkesa për kapacitet për shërbime të specializuara	33
IV. Masat e transparencës për sigurimin e aksesit të hapur në internet (Neni 178).....	36
Neni 178(1) Masat e transparencës për sigurimin e aksesit të hapur në internet	36
Neni 178(1/a) Masat e transparencës dhe menaxhimit të trafikut.....	37
Neni 178(1/b) Transparenca dhe parametrat e cilësisë së shërbimit	38
Neni 178(1/c) Transparenca për shërbimet e specializuara	38
Neni 178(1/ç) Transparenca mbi shpejtësitë kontraktuale	39
Neni 178(1/d) Transparenca mbi mjetet juridike në dispozicion të konsumatorëve.....	42
Neni 178(2) Procedurat për të adresuar ankesat	42
Neni 178(3) Mekanizmi i certifikuar i monitorimit	43
V. Mbikqyrja dhe zbatimi (Neni 179)	45
Neni 179(1-2) Mbikqyrja dhe detyrimi.....	45
Neni 179(3) Kërkimi i informacionit	49
Neni 179(4) Nxjerrja e këtyre Udhëzimeve	51
VI. Hyrja në fuqi e këtyre Udhëzimeve.....	51
SHTOJCA 1: Qasja dhe Plan i AKEP për zbatimin e Udhëzimeve për Internetin e Hapur.....	52

1. Lidhja midis Udhëzimit të AKEP për internetin e hapur në Shqipëri dhe Udhëzimet e BEREC (BoR (22) 81).....	52
2. Qasja dhe plani i AKEP për zbatimin e rregullave të internetit të hapur për disa çështje specifike	53
2.1 Përcaktimi i shpejtësisë minimale dhe NAS në rrjetet fikse	53
2.2 Termi “mospërputhje e rëndësishme, e vazhdueshme ose e përsëritur rregullisht”	55
2.3 Mekanizmi i (certifikuar) matjes së cilësisë së IAS.....	56
2.4.Publikimi i Raporteve periodike/vjetore të AKEP në lidhje me internetin e hapur.....	57

I. Baza ligjore, konteksti dhe aspekte të përgjithshme

Ky dokument “Udhëzime për Zbatimin e Rregullave për Internetin e Hapur” është përgatitur nga AKEP në zbatim të pikës 4 të nenit 179, të Ligjit nr. 54/2024 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, dhe ka për qëllim të sigurojë qartësimin e kuadrit ligjor dhe metodologjik për zbatimin e detyrimeve të lidhura me aksesin në internet të hapur të përcaktuara në Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024.

Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024 përcaktojnë kuadrin ligjor kombëtar për aksesin në internet të hapur në Shqipëri, të përafruar plotësisht me Nenet 3-5 të Rregullores (BE) 2015/2120³, që përcaktojnë rregullat për aksesin në internet të hapur të detyrueshme për tu zbatuar në të gjitha vendet anëtare të BE-së. Pika 4 e Nenit 179 të Ligjit 54/2024⁴, e cila përcakton se AKEP nxjerr udhëzime për zbatimin e detyrimeve për internetin e hapur në Shqipëri bazuar në dokumentet përkatëse të BEREC-ut, është përafruar me pikën 3 të Nenit 5 të Rregullore (BE) 2015/2120,⁵ e cila ngarkon BEREC për nxjerrjen e udhëzimeve për zbatimin e rregullave për internetin e hapur në BE.

Në përputhje me pikën 4 të Nenit 179 të Ligjit 54/2024, AKEP ka përgatitur këtë dokument të Udhëzimeve për zbatimin e rregullave për Internetin e Hapur në Shqipëri duke u bazuar në Udhëzimet më të fundit të BEREC mbi Zbatimin e Rregullores për Internetin të Hapur,⁶ duke bërë përshtatjet e duhura të referencave të Rregullores BE 2015/2120 (Nenet 3-5) që përmban Udhëzimi i BEREC me referencat përkatëse në Ligjin 54/2024 (Nenet 177-179).

Ky dokument i AKEP-it ka për objekt të japë udhëzime për ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet (ISP-të) dhe palët e tjera të interesuara mbi zbatimin praktik të detyrimeve të parashikuara në Nenet 177-179 të Ligjit nr. 54/2024, përfshirë:

- garantimin e trajtimit të barabartë dhe jo-diskriminues të trafikut gjatë ofrimit të shërbimeve të aksesit në internet;
- mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve fundorë;
- transparencën e informacionit kontraktual dhe teknik, veçanërisht në lidhje me shpejtësitë e shërbimit dhe praktikën e menaxhimit të trafikut;
- mbikëqyrjen e përputhshmërisë dhe zbatimin e masave korrigjuese.

Udhëzimi i AKEP synon të sigurojë:

³ Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 laying down measures concerning open internet access and retail charges for regulated intra-EU communications and amending Directive 2002/22/EC and Regulation (EU) No 531/2012.

⁴ Jo më vonë se 6 muaj pas hyrjes në fuqi të këtij ligji, me qëllim zbatimin e qëndrueshëm të këtyre rregullave, AKEP-i pas konsultimit me palët e interesuara dhe bazuar në dokumentet përkatëse të BEREC-ut nxjerr udhëzime për zbatimin e detyrimeve, sipas këtij neni.

⁵ By 30 August 2016, in order to contribute to the consistent application of this Regulation, BEREC shall, after consulting stakeholders and in close cooperation with the Commission, issue guidelines for the implementation of the obligations of national regulatory authorities under this Article

⁶ [BoR \(22\) 81 BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation, 9 June 2022](#)

- interpretim të unifikuar të neneve 177–179 të Ligjit 54/2024 me qëllim zbatim të qëndrueshëm të tyre nga të gjithë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet (ISP-të);
- harmonizim të plotë të zbatimit të rregullave të internetit të hapur në Shqipëri me praktikat e BEREC-ut dhe zbatimin e tyre në vendet e BE-së;
- mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve fundorë;
- transparencë dhe parashikueshmëri për ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet (ISP-të) në zbatimin e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024.

Struktura e dokumentit:

Ky dokument i Udhëzimeve të AKEP është i strukturuar si më poshtë:

- I. Baza ligjore, konteksti dhe aspekte të përgjithshme:
Përmban bazën ligjore dhe qëllimin e nxjerres së këtyre udhëzime (kjo pjesë e dokumentit) si dhe terma dhe shkurtime;
- II. Objekti dhe fusha e zbatimit:
Sqarime për objektin dhe fushën e zbatimit të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024;
- III. Garantimi i Aksesit të Hapur në Internet:
Udhëzime dhe sqarime për përcaktimet e Nenit 177 (pikat 1-8) të Ligjit 54/2024;
- IV. Masat e transparencës për Internetin e Hapur:
Udhëzime dhe sqarime për përcaktimet e Nenit 178 (pikat 1-3) të Ligjit 54/2024;
- V. Mbikëqyrja dhe zbatimi:
Udhëzime dhe sqarime për përcaktimet e Nenit 179 (pikat 1-4) të Ligjit 54/2024;
- VI. Hyrja në fuqi dhe dispozita kalimtare:
Sqarime për hyrjen në fuqi dhe zbatimin e Neneve 177-179 të ligjit 54/2024 dhe këtyre Udhëzimeve;
- SHTOJCA 1: Qasja dhe plani i AKEP për zbatimin e rregullave të internetit të hapur:
Përmban disa sqarime shtesë për (1) Udhëzimin e AKEP për zbatimin e Rregullave të Internetit të Hapur në Shqipëri dhe lidhjen e këtyre Udhëzimeve të AKEP me Udhëzimet e BEREC, dhe (2) Qasjen dhe planin e AKEP për tre çështje specifike të lidhur me internetin e hapur në periudhën 2026-2027 dhe në vijim.

Terma dhe Shkurtime

2.Për qëllime të këtij Udhëzimi termat dhe shkurtime të mëposhtëm do të kenë këto kuptime:

Aplikacion	Termi “aplikacion” në këtë Udhëzim përdoret si një shkurtime për shprehje më të gjata të përdorura në Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024, si "aplikacione dhe shërbime", "përmbajtje, aplikacion dhe shërbim".
CAP (Ofrues Përmbajtje dhe/ose Aplikacioni)	CAP-et krijojnë përmbajtje (p.sh. faqe ëeb, blogje, video) dhe/ose aplikacione (p.sh. motorë kërkimi, aplikacione VoIP) dhe/ose shërbime të disponueshme në internet. CAP-et gjithashtu mund të bëjnë të disponueshme përmbajtje, shërbime dhe aplikacione nëpërmjet shërbimeve të specializuara.
ISP (Ofrues i Shërbimit të Internetit)	Në këto Udhëzime, termi “ISP” përdoret për të referuar ofruesit e shërbimit të aksesit në internet (IAS), në rrjete fikse dhe/ose celulare. ISP-të mund të jenë njëkohësisht edhe ofrues të shërbimeve të specializuara.
Shërbime të specializuara	Në këto Udhëzime, termi "shërbime të specializuara" përdoret si një shprehje e shkurtuar për " <i>shërbime të ndryshme nga shërbimet e aksesit në internet, të cilat janë të optimizuara për përmbajtje, aplikacione ose shërbime specifike ose një kombinim të tyre, ku optimizimi është i nevojshëm për të përmbushur kërkesat e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve për një nivel të caktuar cilësie</i> " (pika 7 e Nenit 177 të Ligjit 54/2024.)
IAS (Internet Access Service)	<i>“Shërbim aksesit në internet” është shërbimi i komunikimit elektronik, i disponueshëm për publikun, që ofron akses në internet dhe në këtë mënyrë lidhje me pothuajse të gjitha pikat fundore virtuale të internetit, pavarësisht nga teknologjia e rrjetit dhe pajisjet fundore të përdorura;</i> (Ref. pika 62/a e Nenit 4 të Ligjit 54/2024)

II. Objekti dhe fusha e zbatimit

3. Nenet 177-179, përmbajnë rregullat për internetin e hapur, të cilat janë hartuar në përputhje me përcaktimet e Neneve 3-5 të Rregullores (BE) 2015/2120, AKEP sqaron se Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024 synojnë të përcaktojnë rregulla për të garantuar “*trajtimin e barabartë dhe jodiskriminues të trafikut në ofrimin e shërbimeve të aksesit në internet*” dhe “*të drejtat e lidhura me to të përdoruesve fundorë*”. Këto rregulla janë të njëjta me ato të aplikuara në të gjitha vendet e BE-së, sipas Neneve 3-5 të Rregullores (BE) 2015/2120, dhe janë të detyrueshme për t’u zbatuar nga të gjithë sipërmarrësit që janë ofrues të shërbimit të aksesit në Internet.

4. Sipas përcaktimeve të ligjit 54/2024 dhe Udhëzimeve të BEREC, termi ‘*përdorues fundor*’ përfshin përdoruesit fundorë që janë individë (konsumatorë) dhe biznese që janë përdorues fundorë të shërbimit të aksesit në internet (në vijim, IAS), si edhe CAP-të.

5. CAP-s mbrohen si përdorues fundorë sipas Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 për aq sa CAP-s përdorin një IAS për të arritur përdorues të tjerë fundorë. Megjithatë, disa CAP mund të operojnë edhe rrjetet e tyre dhe, si pjesë e kësaj, kanë marrëveshje interkoneksioni me ISP-të; ofrimi i shërbimit të interkoneksionit është një shërbim me shumicë dhe i dallueshëm nga ofrimi i IAS (që është një shërbim me pakicë).

6. AKEP mund të marrë në konsideratë politikat dhe praktikat e interkoneksionit të ISP-ve për aq sa ato kanë efektin e kufizimit të ushtrimit të të drejtave të përdoruesit fundor sipas Nenit 177(1). Për shembull, kjo mund të jetë e rëndësishme në disa raste, si p.sh. nëse interkoneksioni implementohet në një mënyrë që synon të anashkalojë përcaktimet e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024.

Përkufizime

Termat e përdorur në Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024

7. Termat e përdorur në Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024 si edhe në këtë Udhëzim kanë të njëjtin kuptin si termat dhe përkufizimet e dhëna në Nenin 4 të Ligjit 54/2024, duke përfshirë termat “*përdorues fundor*”, “*konsumator*”, “*shërbime të komunikimeve elektronike*”, “*rrjet i komunikimeve elektronike*” dhe “*pikë fundore e rrjetit*” (Netëork Termination Point, në vijim NTP).

Ofrues i komunikimeve elektronike për publikun

8. Termi “**ofrues i komunikimeve elektronike për publikun**” (*provider of electronic communications to the public*, në vijim **PECP**) përfshin si “rrjetet e komunikimeve publike” ashtu edhe “shërbimet e komunikimeve elektronike” (ECS), të cilat përkufizohen në Nenin 4 (pikat 51 dhe 62) të Ligjit 54/2024. Pra, PECP përfshin si sipërmarrësit që janë Operatorë të Rrjeteve të komunikimeve Elektronike Publike dhe sipërmarrësit që janë Ofrues të Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike Publike (apo Operatorë Rrjeti dhe/ose Ofrues Shërbimi)

9. Ndërkohë, përkufizimi i PECP nuk mbulon ofruesit e shërbimeve të komunikimit elektronik ose ofruesit e rrjetet të komunikimit që nuk janë publikisht të disponueshme, dhe për këtë arsye, janë jashtë fushëveprimit të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024.

10. Shërbimet ose rrjetet e komunikimit elektronik të cilat në parim ofrohen nga sipërmarrësi për çdo klient që dëshiron të jetë pajtimtar/përdorues i shërbimit ose rrjetit, pra nuk ofrohen vetëm për një grup të paracaktuar përdoruesish fundorë, klasifikohen si shërbime/rrjete **publikisht të**

disponueshme (apo publike). Ndërsa, shërbimet ose rrjetet e komunikimit elektronik që ofrohen vetëm për një **grup të paracaktuar** përdoruesish fundorë do të konsiderohen që nuk janë publikisht të disponueshëm.

11. Shërbimet e rrjetit virtual privat (VPN) ofrohen zakonisht nga PECP-të për këdo që dëshiron të lidhë një kontratë për ofrimin e një shërbimi të tillë. Në këto raste, shërbimet e VPN-ve do të konsiderohen si shërbime publikisht të disponueshme; ndërsa funksionimi/operimi i një VPN-je specifike përbën një rrjet privat. Termi "privat" në këtë kontekst përshkruan përdorimin e një shërbimi të tillë i cili zakonisht është i kufizuar (ofrohet vetëm) në pikat fundore të biznesit që ka kontratë dhe ka lidhje të sigurt (secure) për komunikime të brendshme. VPN-të diskutohen më në detaje në **paragrafin 115 të këtij Udhëzimi.**

12. Shembujt e mëposhtëm përbëjnë raste që AKEP në përgjithësi i konsideron si shërbime ose rrjete që nuk klasifikohen si publikisht të disponueshme (shërbime/rrjete publike):

- shërbimi i aksesit në internet i ofruar nga kafenetë dhe restorantet për klientët e tyre;
- rrjetet e brendshme të korporatave/bizneseve/institucionet etj;
- rrjete private M2M, për shembull në fabrika dhe porte.

Pavarësisht sa më sipër, AKEP mund të vlerësojë në raste specifike, nëse shërbime/rrjete të caktuara do të konsiderohen publike ose jo publike. Në këto vlerësime, AKEP do të përdorë kriteret tilla si marrëdhënia kontraktuale sipas së cilës ofrohet shërbimi, gama e përdoruesve dhe nëse kjo gamë e përdoruesve është e paracaktuar ose jo. Kur përdoruesit fundorë lidhin kontratë direkt me ofruesin e shërbimeve të internetit (ISP) specifikisht për shërbimin e vlerësuar, ky shërbim më shumë mundësi të konsiderohet një shërbim publikisht i disponueshëm. Shërbimet për ndërmarrje/biznese (Enterprise services) që kanë një grup të mbyllur përdoruesish fundorë, të cilat nuk janë të disponueshme për publikun e gjerë, normalisht nuk do të konsiderohen si shërbime publikisht të disponueshme.

“Shërbimi i aksesit në internet”

13. Në piknë 62/a të Nenit 4 të Ligjit 54/2024 “Shërbim aksesit në internet” përkufizohet si një shërbim i komunikimit elektronik, i disponueshëm për publikun, që ofron akses në **internet** dhe në këtë mënyrë **lidhje me pothuajse të gjitha pikat fundore virtuale** të internetit, pavarësisht nga teknologjia e rrjetit dhe pajisjet fundore të përdorura;

14. Termi “internet” i referrohet një sistemi global rrjetesh të ndërlidhur (interkonektuar) i cili i mundëson përdoruesve fundorë të lidhur në të, që të lidhen me njëri-tjetrin. Shërbimi i Aksesit në Internet (IAS) mundëson një akses të tillë në internet.

15. Faza “**lidhje me pothuajse të gjitha pikat fundore virtuale**” (“connectivity to virtually all end-points”) përdoret për shkak se interneti është një sistem i shpërndarë ku një ofrues i vetëm i shërbimit të internetit kontrollon një pjesë mjaft të kufizuar. Për shkak të arsyeve jashtë kontrollit të një ISP-je individuale (p.sh. kufizime teknike, politika e ISP-ve të tjera ose rregullat në disa vende), jo të gjitha pikat fundore mund të jenë të arritshme/aksesueshme gjatë gjithë kohës. Megjithatë, pamundësia për të arritur/patur akses në të tilla raste nuk ndikon në përkufizimin apo klasifikimin e shërbimit si shërbim i aksesit në internet (IAS).

16. Në rastet kur kufizimet për të arritur pikat fundore vijnë për shkak të përdorimit të dy skemave të ndryshme të adresimit në internet, IPv4 dhe IPv6, kjo zakonisht nuk do të thotë që shërbimet nuk mund të përkufizohen si IAS. Pavarësisht se dy pika të ndryshme me lloje të ndryshme

adresash nuk mund të lidhen, pa ndonjë funksion përkthimi (translation function), AKEP sqaron se termi "*pothuajse të gjitha pikat fundore*", nuk përbën, sipas rregullave aktuale, kërkesë/detyrim për ISP-të për të ofruar lidhshmëri (konektivitet) si me IPv4 ashtu edhe me IPv6.

17. Rastet kur shërbimi i aksesit në internet mundëson akses të kufizuar dhe/ose të pjesshëm në internet (sub-internet service), shërbim i cili kufizon aksesin në shërbime ose aplikacione (p.sh. ndalon përdorimin e VoIP ose video streaming) ose mundëson aksesin vetëm në një pjesë të paracaktuar të internetit (p.sh., akses vetëm në faqe të caktuara interneti), do të konsiderohen nga AKEP si shërbim aksesit në internet, pra që janë objekt i rregullave në Nenet 177-178 të Ligjit 54/2024, por ofrimi shërbimit apo ofertave të tilla të kufizuara bie në kundërshtim me parimin e aksesit të hapur në internet (open internet) dhe përbën shkelje të Nenit 177 pikat 1-5, të Ligjit 54/2024.

Këto shërbime/oferta të referuara si shërbim aksesit i pjesshëm/kufizuar në Internet (sub-internet service), trajtohen në mënyrë më të detajuar në paragrafët 38 dhe 55 të këtij Udhëzimi.

18. Shërbimet ku numri i pikave fundore të arritshme është i kufizuar nga natyra e pajisjeve fundore të përdorura me shërbime të tilla (p.sh., shërbimet e projektuara për komunikim me pajisje individuale, siç janë lexuesit e librave elektronikë (e-book readers), si dhe pajisjet për komunikime makinë-makinë si matësit inteligjentë etj.) konsiderohen jashtë fushëveprimit të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024, përveç rasteve kur ato përdoren me qëllim për të anashkaluar përrcaktimet e Neneve 177-179. Ato mund të përdorin një IAS (por jo të ofrojnë një IAS dhe as të përbëjnë një zëvendësim për një IAS), mund të përdorin një rrjet privat ose të përbëjnë një shërbim të specializuar. Nëse këto shërbime përdorin një IAS ose përbëjnë një shërbim të specializuar, shërbimi i lidhjes do t'i nënshtrohet rregullave përkatëse që zbatohen për IAS dhe shërbimet e specializuara në Nenet 177-179.

III. Garantimi i aksesit të hapur në internet (Neni 177)

19. Neni 177 përfshin masa që synojnë të garantojnë aksesin e hapur në internet, duke përfshirë të drejtat e përdoruesve fundorë të IAS, si dhe detyrimet dhe praktikatat e lejuara për ISP-të për aksesin e hapur në internet:

- Neni 177(1) përcakton **të drejtat e përdoruesve fundorë** të IAS-së;
- Neni 177(2) përcakton detyrime për ISP-të mbi **kushtet kontraktuale** që mund të zbatohen për IAS dhe praktikatat tregtare të ISP-ve që ofrojnë IAS, dhe kërkon që këto **të mos kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesit fundor** të përcaktuara në pikën 1 të Nenit 177. Gjatë vlerësimit të kontratave ose praktikave tregtare të ISP-ve, AKEP do të marrë parasysh përcaktimet e Neni 177 (pikat 3-5) (shiko paragrafin 37 dhe 37a të këtij Udhëzimi);
- Neni 177(3-5) përmban detyrime për ISP-të mbi **praktikat e menaxhimit të trafikut**, duke vendosur si detyrim që ISP-të duhet ta **trajtojnë në mënyrë të barabartë të gjithë trafikun e të dhënave** dhe duke parashikuar rrethanat specifike në të cilat ISP-të mund të devijojnë nga ky rregull;
- Neni 177(6) përcakton kushtet sipas të cilave masat e menaxhimit të trafikut mund të përfshijnë **përpunimin e të dhënave personale**;
- Neni 177(7-8) përcakton lirinë apo të drejtën e ISP-ve dhe CAP-ve për të ofruar **shërbime të specializuara**, si dhe kushtet sipas të cilave kjo liri mund të ushtrohet.

20. Nenet 177-179 respektojnë të drejtat themelore dhe parimet e njohura në Kartën e të Drejtave Themelore të BE-së dhe legjislacionit përkatës të Shqipërisë, veçanërisht mbrojtjen e të dhënave personale, lirinë e shprehjes dhe informacionit, lirinë për të ushtruar biznes, mosdiskriminimin dhe mbrojtjen e konsumatorit.

21. Nenet 177-179 të ligjit 54/2024 nuk vendosin detyrime për ofruesit e shërbimit të aksesit në Internet (ISP) që të marrin një autorizim apo miratim paraprak (ex ante) nga AKEP në lidhje me praktikatat tregtare (Neni 177(2)), praktikatat e menaxhimit të trafikut (Neni 177(3-5)) ose shërbimet e specializuara (Neni 177(7-8)). Megjithatë, kjo nuk pengon shkëmbimin e informacionit midis AKEP dhe ISP-ve për këto çështje, si dhe nuk e pengon AKEP të ushtrojë detyrimet ose kompetencat e tij për të ndërhyrë sipas Nenit 179 të Ligjit 54/2025

Neni 177(1) Të drejtat e përdoruesve fundorë

1. Përdoruesit fundorë kanë të drejtë që nëpërmjet shërbimit të aksesit në internet të kenë akses dhe të shpërndajnë informacione dhe përmbajtje, të përdorin dhe të ofrojnë aplikacione dhe shërbime, si dhe të përdorin pajisje fundore sipas zgjedhjes së tyre, pavarësisht nga vendndodhja e përdoruesit fundor, e ofruesit ose vendndodhjes, origjinës, destinacionit të informacionit, përmbajtjes, aplikacionit ose shërbimit.

22. Neni 177(1) përcakton të drejtat e përdoruesve fundorë në lidhje me internetin e hapur. Nocioni i përdoruesit fundor shpjegohet **në paragrafin 4** të kësaj Udhëzimeve.

"Akses dhe shpërndarje e informacionit dhe përmbajtjes"

23. Së pari, përdoruesit fundorë kanë të drejtë të aksesojnë dhe të shpërndajnë informacion dhe përmbajtje. "Akses dhe shpërndarje" do të thotë që dispozitat e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 zbatohen si për dërgimin ashtu edhe për marrjen e të dhënave nëpërmjet IAS-së. "Informacion dhe përmbajtje" synon të mbulojë çdo formë të të dhënave që mund të dërgohen ose të merren nëpërmjet IAS-së.

"Përdorim dhe ofrim aplikacionesh dhe shërbimesh"

24. Së dyti, përdoruesit fundorë kanë të drejtë të përdorin dhe ofrojnë aplikacione dhe shërbime. "Përdorim dhe ofrim" do të thotë që e drejta vlen si për konsum ashtu edhe për ofrim të aplikacioneve dhe shërbimeve. "Aplikacione dhe shërbime" do të thotë si aplikacione (duke përfshirë softuer të klientit dhe serverit) ashtu edhe shërbime.

"Përdorim të pajisjeve fundore sipas zgjedhjes së përdoruesit fundor"

25. Së treti, përdoruesit fundorë kanë të drejtë të përdorin pajisjet fundore sipas zgjedhjes së tyre. Ligji 54/2024 në Nenin 3, pika 34 ka dhënë përkufizimin e termit pajisje fundore si më poshtë:

Neni 3 (34). "Pajisje fundore" është **pajisja e lidhur direkt ose indirekt në pikën fundore të rrjetit** publik të telekomunikacionit, e cila shërben për transmetimin, marrjen dhe (ose) përpunimin e informacionit. Në çdo rast, lidhja direkte ose indirekte mund të jetë me tel, fibër optike ose në mënyrë elektromagnetike. Një lidhje është indirekte nëse pajisja është e vendosur midis pikës fundore dhe ndërfaqes së rrjetit.

Përkufizimi i mësipërm është përafrim i pjesshëm i përkufizimit të dhënë për "pajisje fundore/terminal equipment) në pikën 1 (dhe pikën 2) të Nenit 1 të Direktivës 2008/63/KE⁷ (e referuar në Article 2 (41) të EECC), ku jepen përkufizimet e mëposhtëme (me bold dhe underlined pjesët që ndryshojnë/mungojnë në përkufizimet e Nenit 3 të Ligjit 54/2024)

Article 1 (points 1 and 2) Directive 2008/63/EC

1. "terminal equipment" means:

(a) *equipment directly or indirectly connected to the interface of a public telecommunications network to send, process **or** receive information; in either case (direct or indirect), the connection may be made by wire, optical fibre or electromagnetically; a connection is indirect if equipment is placed between the terminal and the interface of the network;*

(b) **satellite earth station equipment;**

'satellite earth station equipment' means equipment which is capable of being used for the transmission only ('transmit-only'), or for the transmission and reception

⁷ Commission Directive 2008/63/EC of 20 June 2008 on competition in the markets in telecommunications terminal equipment (OJ L 162, 21.6.2008, p. 20)

(‘transmit/receive’), or for the reception only (‘receive-only’) of radio communication signals by means of satellites or other space-based systems;

AKEP sqaron se për qëllime të zbatimit të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 në lidhje me përkufizimin e ‘pajisjeve fundore’ do të marrë në konsideratë dhe përkufizimet e mësipërme të Direktivës 2008/63/KE.

Sa më sipër, e drejta për të zgjedhur pajisjet fundore, përfshin pajisjen që lidhet me ndërfaqen e rrjetit publik të telekomunikacioneve apo **pikën fundore të rrjetit**, e cila është përkufizuar në pikën 42, Neni 3 të Ligjit 54/2024 si më poshtë:

42. “Pika fundore e rrjetit” është pika fizike në të cilën një përdorues fundor ka akses në rrjetin e komunikimeve elektronike publike. Në rastin e rrjeteve që përfshijnë komutimin ose rrugëzimin, pika fundore e rrjetit identifikohet si një adresë specifike e rrjetit, e cila mund të lidhet me numrin ose emrin e një përdoruesi fundor.

26. AKEP në vlerësimin nëse përdoruesit fundorë mund të përdorin pajisje fundore sipas zgjedhjes së tyre, do të vlerësojë nëse një ISP ofron pajisje për pajtimtarët e tij dhe kufizon aftësinë e përdoruesve fundorë për të zëvendësuar atë pajisje me pajisjet e tyre, d.m.th. nëse ai ofron **"pajisje të detyrueshme"**.

27. Për më tepër, AKEP do të marrë në konsideratë nëse ekziston një domosdoshmëri objektive teknologjike që pajisjet e detyrueshme të konsiderohen si pjesë e rrjetit të ISP. Nëse nuk ekziston domosdoshmëria, dhe nëse zgjedhja e pajisjeve fundore është e kufizuar, praktika do të konsiderohet nga AKEP si praktikë në kundërshtim me Nenin 177, pika 3. Për shembull, praktika e kufizimit të *tethering*⁸ përbën një kufizim në zgjedhjen e pajisjeve fundore sepse ISP-të *"nuk duhet të vendosin kufizime në përdorimin e pajisjeve fundore që lidhen me rrjetin, përveç atyre të vendosura nga prodhuesit ose shpërndarësit e pajisjeve fundore në përputhje me ligjin e Bashkimit evropian"* (Preambula nr.5 e Rregullores së BE).

Legjislacioni që lidhet me ligjshmërinë e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve

28. Nënparagrafi i dytë i Nenit 3(1) i Rregullores (BE) 2015/2120 specifikon sa më poshtë:

This paragraph is without prejudice to Union law, or national law that complies with Union law, related to the lawfulness of the content, applications or services.

(Ky paragraf nuk cenon ligjin e Unionit ose ligjin kombëtar që është në përputhje me ligjin e Unionit, në lidhje me ligjshmërinë e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve.)

Ky nënpragraf sqaron se në vendet e BE-së, pavarësisht përcaktimeve të nënparagrafit të parë të Article 3(1) të Rregullores (BE) 2015/2120 (Neni 177/1 Ligji 54/2024) që lidhen me lirinë e përdoruesve fundorë/detyrimi i ISP-ve për akses të hapur në internet /pa kufizime në përmbajtje, aplikacioneve ose shërbime), aspektet e ligjshmërisë ose paligjshmërisë së përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve zbatohen ligji i BE-së dhe ligji kombëtar që përputhet me ligjin e

⁸ *Tethering* e lejon një përdorues fundor të përdorë lidhjen e internetit të një telefoni ose tableti edhe në pajisje të tjera siç janë laptopët apo telefona/pajisje të tjera.

BE-së. Rregullorja (BE) 2015/2120 nuk synon të rregullojë ligjshmërinë e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve (ref. Premabula e Rregullores BE)

Megjithëse, nënparagrafi i dytë i Article 3(1) i Rregullores (BE) 2015/2120 (teksti i mësipërm) nuk është përfshirë në nenin 177, pika 1 të ligjit 54/2024, AKEP sqaron se Nenet 177-179 nuk synojnë që të rregullojnë ligjshmërinë apo paligjshmërinë e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve, të cilat përcaktohen sipas legjislacionit përkatës në RSH. Pra kufizimi nga ISP-të i aksesit në përmbajtje, aplikacioneve ose shërbime të caktuara që vjen si rezultat i zbatimit të akteve të vecanta për kufizime të tilla sipas legjislacionit përkatës në RSH, nuk përbën shkelje të pikës 1 të Nenit 177 të Ligjit 54/2024 (shiko dhe sqarimin më poshtë)

29. Ndërsa nënparagrafi i dytë i Neni 3(1) i Rregullores (BE) 2015/2120 përmban një sqarim në lidhje me zbatueshmërinë e një legjislacioni të tillë, Neni 3(3)(a) i Rregullores BE/Neni 177(5)(a) i Ligjit 54/2024 parashikon një përjashtim për ISP-të për të zbatuar masa që shkojnë përtej masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut, në mënyrë që të jenë në përputhje me legjislacionin ose masat e specifikuar në atë përjashtim.

Neni 177(2) Kontratat/marrëveshjet

*2. **Kontratat** ndërmjet ofruesve të shërbimeve të aksesit në internet dhe përdoruesve fundorë **për kushtet tregtare dhe teknike, si dhe karakteristikat e shërbimit të aksesit në internet,** siç janë çmimi, volumi i të dhënave ose shpejtësia dhe **çdo praktikë tregtare** e përdorur nga ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet, **nuk kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë,** të parashikuar në pikën 1, të këtij neni.*

30. Neni 177(2) sqaron se marrëveshjet/kontratat midis ISP-ve dhe përdoruesve fundorë mbi kushtet tregtare dhe teknike dhe karakteristikat e IAS, të tilla si çmimi, volumet e të dhënave ose shpejtësia, dhe çdo praktikë tregtare e kryer nga ISP-të janë të lejuara, por nuk duhet të kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të përcaktuara në Nenin 177(1).

31. Neni 177(2) përmban dy aspekte të rëndësishme:

- liria për të lidhur marrëveshje/kontratë midis ISP-ve dhe përdoruesve fundorë në lidhje me kushtet tregtare dhe teknike, si dhe karakteristikat e IAS;
- përcaktimi që kontratat/marrëveshjet dhe praktika të tilla tregtare nuk duhet të kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të përcaktuara në Nenin 177(1).

Marrëveshjet/kontratat mbi kushtet tregtare dhe teknike dhe karakteristikat e shërbimeve të aksesit në internet

32. Marrëveshjet apo kontratat i referohen marrëdhënieve kontraktuale midis ISP-ve dhe përdoruesve fundorë/pajtimtarëve që mund të përfshijnë, siç përcaktohet në Nenin 177(2) kushte tregtare (siç janë çmimet), kushte teknike (siç janë volumet e të dhënave dhe shpejtësia) dhe çdo karakteristikë të IAS-së. Duhet theksuar se shpesh kushtet tregtare dhe teknike ndërthuren në të njëjtin dokument të kontratës.

32a. Kur një ISP ofron shërbime shtesë të bazuara në pikën fundore (end point-based services: referojuni përkufizimit në paragrafin 78) së bashku me dhe në lidhje me IAS-in (pavarësisht nëse marrëveshja për ofrimin e shërbimeve shtesë arrihet në të njëjtën kohë me kontratën e pajtimit për IAS apo në një fazë të mëvonshme), këto shërbime shtesë mund të vlerësohen nga AKEP. ISP-të

mund të ofrojnë shërbime shtesë në të njëjtën mënyrë siç mund të ofrojnë CAP-të palëve të treta. Nëse shërbime të tilla shtesë të bazuara në pikat fundore (end point-based services) janë pjesë e kontratës ose ofrohen përveç marrëveshjes midis ISP-së dhe përdoruesit fundor, shërbime të tilla duhet të vlerësohen sipas Nenit 177(2).

32b. AKEP, kur vlerëson nëse kufizimet në shërbime të tilla të bazuara në pikat fundore të ofruara nga ISP-të si shërbime shtesë ndaj IAS-së kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të përcaktuara në Nenin 177(1) ose krijojnë mundësinë e shmangies ndaj kërkesave të Nenit 177(3-5), mund të marrë në konsideratë, ndër të tjera, faktorët e mëposhëm:

- nëse përdoruesit fundorë vijnë te kënë kontroll të plotë të IAS-së, dhe mund të aktivizojnë dhe çaktivizojnë bllokimin e bazuar në pikën fundore duke ndryshuar cilësimet (settings) në kompjuterin e përdoruesit fundor, p.sh. duke konfiguruar softuerin e aplikacionit të klientit (client application software).
- nëse konfigurimi i parazgjedhur që ISP-ja aktivizon për secilin përdorues fundor kur ofron IAS-në përputhet plotësisht me Nenin 177(1) dhe 177(3-5).
- nëse IAS mbetet agnostik ndaj aplikacionit dhe nëse kushtet tregtare dhe teknike të IAS mbeten konstante, të pavarura nga çdo zgjedhje e bllokimit të bazuar në pikën fundore, për shembull duke ulur çmimin ose duke ndikuar në QoS të IAS.

Nëse nuk plotësohet ndonjëri prej këtyre kushteve, një ISP do të konsiderohet se po shkel përcaktimet e Neneve 177-179. Çdo bllokim i bazuar në pikën fundore duhet gjithashtu të jetë në përputhje me çdo dispozitë kombëtare mbi praktikën e filtrimit, nëse ekzistojnë. Për më shumë detaje mbi vlerësimin e këtyre praktikave shiko paragrafët 78-78b.

Praktikat tregtare

33. Praktikën tregtare mund të përbëhen nga të gjitha aspektet përkatëse të sjelljes tregtare të ISP-ve, duke përfshirë praktikën e njëanshme të ISP-së⁹.

ISP-të nuk duhet të kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë.

34. Lidhur me karakteristikën e IAS, dakordësimi për tarifën për sasi (MB/GB) dhe shpejtësinë specifike (Mbps/Gbps) të të dhënave të IAS-së nuk do të përfaqësojnë një kufizim të ushtrimit të të drejtave të përdoruesve fundorë. Për më tepër, AKEP konsideron se të drejtat e përdoruesve fundorë ka të ngjarë të mos preken, të paktën në rastin kur sasia e të dhënave, karakteristikën e shpejtësisë dhe çmimet zbatohen në një mënyrë agnostike ndaj aplikacioneve (shiko paragrafët 34a dhe 35). I njëjti supozim vlen edhe për ofrimin e shpejtësive të ndryshme për kontratë të ndryshme pajtimi të IAS, duke përfshirë edhe rastin e kontratave të pajtimit/ofertave të IAS në rrjetet celulare.

34a. Në këto Udhëzime, "agnostik ndaj aplikacioneve" do të thotë që trajtimi tregtar dhe teknik i trafikut është i pavarur nga aplikacioni. Sipas Nenit 177(2), kur ISP ofron më shumë se një nivel të QoS, agnostik ndaj aplikacioneve nënkupton që çdo aplikacion mund të popullojë çdo nivel QoS të zgjedhur nga përdoruesi fundor. Sipas Nenit 177(3-5), kur ISP ofron më shumë se një "kategori

⁹ AKEP do të marrë në konsideratë dhe përkufizimin e praktikave tregtare të pandershme sipas legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit në Shqipëri, që ka transpozuar Direktivën e BE-së për Praktikën e Pandershme Tregtare, duke e përshtatur në kontekstin trajtimit të barabartë dhe jo-diskrimues të trafikut të IAS nga ISP dhe të drejtat e përdoruesve fundorë në lidhje me to.

trafikut", agnostik ndaj aplikacioneve nënkupton që trajtimi i trafikut brenda secilës kategori është i pavarur nga aplikacionet.

34b. Sipas Nenit 177(2), përveç sasive dhe shpejtësive të të dhënave, mund të bihet dakord gjithashtu për nivele të ndryshme të parametrave të QoS, të tilla si vonesa (*latency*), luhatja (*jitter*), dhe humbja e paketave (*packet loss*). Nivele të tilla të QoS nuk duhet të ngatërrohen me "kategoritë e trafikut" sipas Nenit 177(4) (shiko paragrafët 57-75). Gjatë vlerësimit të rasteve në të cilat ISP-të ofrojnë kontrata pajtimi të ndryshme të IAS-së, secila me një nivel të ndryshëm të QoS, AKEP do të sigurohet që zbatimi i niveleve të ndryshme të QoS të jetë agnostik ndaj aplikacioneve dhe transparent në mënyrë që të verifikohet përputhshmëria me Nenin 177(3-5). Për më tepër, praktika nuk duhet të kufizojë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të përcaktuara në Nenin 177(1).

34c. Nëse një ISP hedh në treg disa oferta të IAS të cilat mundësojnë nivele të shumëfishta QoS në të njëjtën kohë për të njëjtin shërbim të kontraktuar sipas Nenit 177(2), AKEP sqaron se kjo mund të lejohet për sa kohë që kjo praktikë është agnostike ndaj aplikacioneve dhe është në përputhje me kërkesat e Nenit 177(1) dhe 177(3-5). Në vlerësimin e rasteve të tilla, AKEP mund të marrë në konsideratë, ndër të tjera, faktorë të tillë si: përdoruesit fundorë duhet të kenë kontroll të plotë se cilat aplikacione transmetojnë trafik dhe me cilin nivel të QoS (p.sh. duke konfiguruar softuerin e aplikacionit të klientit) dhe që niveli i QoS në të cilin transmetohen aplikacione specifike nuk është i parazgjedhur nga ISP-ja (p.sh. bazuar në marrëveshje tregtare me një palë të tretë, siç është përdoruesi fundor në anën tjetër). Procedura të tilla vlerësimi mund të detajohen nga AKEP, nëse dhe kur ISP-të zbatojnë raste të reja përdorimi.

34d. Në lidhje me vlerësimin e zbatimit të niveleve të QoS-it agnostike ndaj aplikacioneve nga një ISP, AKEP sqaron se një ISP nuk lejohet të ofrojë IAS për disa përdorues fundorë me kontrata pajtimi në një mënyrë të tillë që do të përkeqësonte cilësinë e IAS të kontraktuar nga pajtimtarë të tjerë poshtë niveleve të cilësisë të përcaktuara në kushtet e kontratës së rënë dakord sipas Nenit 178(1). AKEP thekson se cdo ISP duhet të sigurojë transparencë të plotë të masave përkatëse të menaxhimit të trafikut sipas përcaktimeve në Nenin 178(1) të Ligjit 54/2024 (referojuni paragrafit 135).

Sipas Nenit 179(2), AKEP mund të vendosë gjithashtu kërkesa në lidhje me karakteristikat teknike, kërkesat minimale të cilësisë së shërbimit dhe masa të tjera të përshtatshme dhe të nevojshme për të parandaluar degradimin e cilësisë së përgjithshme të shërbimit të shërbimeve të aksesit në internet për përdoruesit fundorë.

35. Shembuj të praktikave tregtare, që zakonisht janë të pranueshme, do të përfshinin:

- ofertat agnostike ndaj aplikacioneve ku konsumi i të dhënave gjatë një periudhe të caktuar kohore (p.sh. gjatë fundjavës ose orareve jashtë orarit të pikut ose një numër të caktuar orësh në muaj) nuk llogaritet kundrejt kufirit të përgjithshëm të të dhënave në fuqi në tarifën IAS ose tarifohet ndryshe, pasi i gjithë trafiku trajtohet në mënyrë të barabartë dhe asnjë aplikacion ose kategori specifike e aplikacionit specifik nuk trajtohet në mënyrë të favorshme;
- ofertat bazuar në tarifa të ndryshme të IAS për nivele të ndryshme të QoS-së që nuk varen nga aplikacionet (për parametra të tillë si shpejtësia, vonesa (*latency*), luhatja (*jitter*), dhe humbja e paketave (*packet loss*)). volumet, kohëzgjatja e kontratës, paketat e shërbimeve

dhe paketat me ose pa pajisje të subvencionuara, pasi brenda një tarife i gjithë trafiku trajtohet në mënyrë të barabartë;

- plane tarifore agnostike ndaj aplikacioneve për një publik të gjerë (p.sh. të gjithë konsumatorët) ose një grup të synuar të publikut (p.sh. tarifa speciale për të rinjtë, nxënësit e shkollës, studentët, të moshuarit ose qytetarët me të ardhura të ulëta);
- ofertat ku shpejtësia e internetit zvogëlohet për trafikun e përdorur pasi të jetë përdorur e gjithë sasia e të dhënave të përfshirë në planin tarifor; një shpejtësi e mjaftueshme mund të lejojë ende aksesin në internet në një mënyrë agnostike ndaj aplikacioneve, kjo gjithashtu do të lejonte aksesin në portalin e vetë-shërbimit online të ofruesit ose të aplikacionit që u lejon përdoruesve fundorë të blejnë sasi/paketa shtesë të të dhënave.

36. Një ISP mund të ofrojë IAS së bashku me një aplikacion në një paketë shërbimi. Për shembull, një operator celular me shërbimin e internetit mund të ofrojë abonim falas në një aplikacion transmetimi muzikor për një periudhë kohore për të gjithë pajtimtarët e rinj. Në rastet kur trafiku i lidhur me këtë aplikacion nuk i nënshtrohet asnjë praktike preferenciale të menaxhimit të trafikut dhe nuk ka tarifim/cmim të ndryshëm nga transmetimi i pjesës tjetër të trafikut, praktika të tilla tregtare konsiderohen se nuk kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë të dhëna sipas Nenit 177(1).

37. Në vlerësimin e kontratave të pajtimit ose praktikave tregtare, AKEP do të marrë në konsideratë përcaktimet e Nenit 177(3-5). Në veçanti, Neni 177(3), që detyrimin për ISP-të që duhet ta trajtojnë të gjithë trafikun në mënyrë të barabartë (shiko paragrafin 49). Kjo është në përputhje me rregullat e përbashkëta për të garantuar trajtimin e barabartë dhe jodiskriminues të trafikut në ofrimin e shërbimeve të aksesit në internet dhe të drejtat e përdoruesve fundorë që lidhen me to, sipas përcaktimeve të Nenit 177(1).

37a. Zakonisht, shkeljet e Nenit 177(3-5) (p.sh. bllokimi i aksesit për aplikacione ose lloje të caktuara aplikacionesh ose aplikimi i çmimeve/tarifimit të diferencuar midis aplikacioneve të ndryshme, pra që nuk është i pavarur/agnostik ndaj aplikacioneve) do të konsiderohen se përbëjnë gjithashtu kufizime në ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë dhe përbëjnë një shkelje të Nenit 177(2) dhe 177(1). Nga të drejtat e përdoruesve fundorë të përcaktuara në Nenin 177(1) dhe nga detyrimet e ISP-së sipas Nenit 177(3-5) nuk mund të hiqet dorë as nëpërmjet një marrëveshje/kontrate ose praktike tregtare të dakordësuar midis ISP dhe përdoruesit fundor sipas Nenit 177(2). Kjo vlen veçanërisht sepse në ofrimin e shërbimit të aksesit në internet, parimi i trajtimit të barabartë dhe jo-diskriminues në Nenin 177 zbatohet për të gjithë trafikun, dhe për këtë arsye edhe për trafikun që transmetohet kur ISP është duke zbatuar detyrimet e saj sipas një marrëveshjeje/kontrate ose duke zbatuar një praktikë tregtare. Më shumë detaje për vlerësimin e rasteve të tilla mund të gjenden në paragrafët 49-93 të këtij Udhëzimi.

38. Nëse një ISP, nëpërmjet përcaktimeve të kontratës/kushteve kontraktuale (në ndryshim nga kushtet teknike) do të ndalonte përdorimin e përmbajtjes specifike, ose një ose më shumë aplikacione/shërbime ose kategori të tyre (për shembull, duke ndaluar përdorimin e VoIP), kjo do të kufizonte ushtrimin e të drejtave të përdoruesit fundor të përcaktuara në Nenin 177(1). Kjo do të konsiderohej si një ofertë e një shërbimi me akses të kufizuar në internet apo sub-internet (shiko paragrafin 17).

39. NA (fshirë nga BEREC).

Udhëzime mbi vlerësimin e praktikave të çmimeve të diferencuara

40. Praktikrat tregtare të ofrimit të shërbimeve përfshijnë dhe praktika çmimesh të diferencuara. Në këto oferta, çmimi për sasi të dhënash (p.sh. për GB) nuk është i njëjtë për të gjithë trafikun e të dhënave të përdorur në një plan tarifar të caktuar të IAS. Praktikrat e çmimeve të diferencuara mund të jenë të formave të ndryshme. Për shembull, sasia e të dhënave të konsumuar me një paketë shtesë të të dhënave (additional data allowance) me një plani tarifar të caktuar të IAS nuk llogaritet në kufirin e përgjithshëm/sasinë maksimale të të dhënave të vendosur në tarifën e IAS. Kjo sasi shtesë e lejuar për të dhëna mund të jetë e pakufizuar ose e kufizuar. Për më tepër, çmimi për sasinë shtesë të lejuar mbi kufirin e përgjithshëm për të dhëna mund të jetë zero, pozitiv ose negativ. Praktikrat e çmimeve të diferencuara përfshijnë si tarifrat e lejuara, ashtu edhe ato që nuk janë të lejueshme.

40a. **Opsionet me tarifë zero** janë një nëngrup i praktikave të çmimeve të diferencuara të cilat janë të papranueshme. GJED-ja i ka përcaktuar opsionet me tarifë zero si *"një praktikë tregtare ku një ofrues aksesit në internet aplikon një 'tarifë zero', ose një tarifë që është më e favorshme, për të gjithë ose një pjesë të trafikut të të dhënave të shoqëruara me një aplikacion ose kategori aplikacionesh specifike, të ofruara nga partnerët e atij ofruesi aksesit"*. Prandaj, këto të dhëna nuk llogariten në volumin e të dhënave të blera si pjesë e paketës bazë.

40b. AKEP sqaron se do të konsiderojë të papranueshme (në kundërshtim me Nenin 177) çdo praktikë çmimesh të diferencuara për IAS që nuk janë agnostike ndaj aplikacioneve, të tilla si zbatimi i një çmimi zero për aplikacionet e vetë ISP-se ose të CAP-ve që subvencionojnë të dhënat e tyre.

40c. Ndryshe nga opsionet (e papranueshme) me tarifë zero dhe opsionet e ngjashme tarifoje, ekzistojnë praktika çmimesh të diferencuara që zakonisht janë të pranueshme nëse të gjithë elementët e tarifës janë agnostike ndaj aplikacioneve. Shembuj të ofertave të tilla përmenden më sipër në paragrafin 35.

41. Një ofertë me çmime të diferencuara, ku të gjitha aplikacionet bllokohen (ose ngadalësohen) pasi të arrihet kufiri/limiti i të dhënave, përveç aplikacionit/aplikacioneve për të cilat zbatohet çmimi zero ose një çmim i ndryshëm nga i gjithë trafiku tjetër, do të konsiderohet nga AKEP si shkelje e përcaktimeve të Nenit 177(3) dhe 177(5) (shih paragrafin 55).

42. NA (fshirë nga BEREC)

Udhëzime mbi vlerësimin rregullator nga AKEP

43. Gjatë vlerësimit të kontratave të pajtimit të ISP-ve me përdoruesit fundorë ose të praktikave tregtare në lidhje me Nenin 177(2), vlerësimi i AKEP do të marrë parasysh qëllimin e përcaktimeve të Neneve 177-179 pra për të *"mbrojtur trajtimin e barabartë dhe jodiskriminues të trafikut"* dhe për të *"garantuar funksionimin e vazhdueshëm të ekosistemit të internetit si një motor inovacioni"* (Preambula 1 e Rregullores BE), si dhe Preambula 7 e Rregullores BE, e cila drejton ndërhyrjen kundër marrëveshjeve ose praktikave tregtare të cilat, *"për shkak të shkallës së tyre, çojnë në situata ku zgjedhja e përdoruesve fundorë zvogëlohet ndjeshëm në praktikë"*, ose që do të rezultojnë në *"minimizim të thelbit të të drejtave të përdoruesve fundorë"*.

44. Preambula 7 e Rregullores BE tregon gjithashtu se vlerësimi duhet të marrë në konsideratë *"pozicionet përkatëse në treg të atyre ofruesve të shërbimeve të aksesit në internet dhe të ofruesve të përmbajtjes, aplikacioneve dhe shërbimeve që janë të përfshirë"*.

45. AKEP, kur vlerëson nëse një ISP kufizon ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë, do të marri në konsideratë se deri në çfarë mase zgjedhja e përdoruesve fundorë kufizohet nga kushtet tregtare dhe teknike të rëna dakord ose nga praktikat tregtare të ISP-së. Jo çdo faktor që ndikon në zgjedhjet e përdoruesve fundorë duhet domosdoshmërisht të merret në konsideratë si faktor që kufizon ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë sipas Nenit 177(1). Përcaktimet në Nenet 177-179 parashikojnë gjithashtu ndërhyrje në rast se kufizime të tilla rezultojnë në zvogëlimin material të zgjedhjes, por edhe në raste të tjera që mund të kualifikohen si kufizim i ushtrimit të të drejtave të përdoruesve fundorë sipas Nenit 177(1).

46. Sa më sipër, AKEP konsideron se për vlerësimin e kushteve të tilla tregtare dhe teknike mund të jetë e nevojshme një vlerësim gjithëpërfshirës, duke marrë parasysh në veçanti:

- objektivat e Rregullores së BE/Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024 dhe nëse marrëveshjet dhe/ose praktikat tregtare përkatëse i anashkalojnë apo shmangin këto objektiva të përgjithshme;
- pozicionet në treg të ISP-ve dhe CAP-ve të përfshirë - një kufizim në ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë ka më shumë gjasa të lindë kur një ISP ose një CAP ka një pozicion 'të fortë' në treg (në rast se gjithë faktorët e tjerë janë të të barabartë/ all else being equal) krahasuar me një situatë ku ISP-ja ose CAP-ja ka një pozicion 'të dobët' në treg. Pozicionet në treg duhet të analizohen në përputhje me parimet e ligjit të konkurrencës;
- efektet mbi të drejtat e përdoruesve fundorë/pajtimtarëve të kategorisë konsumatorë dhe biznes, të cilat përfshijnë një vlerësim, ndër të tjera të:
 - o nëse ka ndonjë efekt në gamën dhe diversitetin e përmbajtjes dhe aplikacioneve që përdoruesit fundorë mund të përdorin dhe, nëse po, nëse gama dhe diversiteti i aplikacioneve nga të cilat përdoruesit fundorë mund të zgjedhin zvogëlohet në praktikë;
 - o nëse përdoruesi fundor është i stimuluar për të përdorur, për shembull, aplikacione të caktuara;
 - o nëse pajtimi në IAS përmban karakteristika që zvogëlojnë ndjeshëm zgjedhjen e përdoruesit fundor (shih më hollësisht në paragrafin 48).
- efektet mbi të drejtat e përdoruesve fundorë të CAP-së, të cilët përfshijnë një vlerësim, ndër të tjera të:
 - o nëse ka ndonjë ndikim në gamën dhe diversitetin e përmbajtjes dhe aplikacioneve që ofrojnë CAP-të, dhe deri në çfarë mase gama dhe diversiteti i aplikacioneve mund të mos aksesohen në mënyrë efektive;
 - o nëse CAP-et dekurajohen materialisht nga hyrja në treg ose detyrohen të largohen nga tregu, apo nëse ka dëme të tjera materiale për konkurrencën në tregun përkatës;
 - o nëse ndikohet funksionimi i vazhdueshëm i ekosistemit të internetit si një motor inovacioni, për shembull, nëse është ISP-ja ajo që zgjedh fituesit dhe humbësit, dhe

mbi barrierat administrative dhe/ose teknike që CAP-ve kanë që të hyjnë në marrëveshje me ISP-të.

- shkalla e praktikës dhe prania e alternativave - një praktikë ka më shumë gjasa të kufizojë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë në një situatë ku, për shembull, shumë përdorues fundorë janë të shqetësuar dhe/ose nëse ka pak oferta alternative dhe/ose ISP konkurruese nga të cilat/cilët përdoruesit fundorë mund të zgjedhin.

47. Secili prej këtyre faktorëve mund të kontribuojë në një reduktim të ndjeshëm të zgjedhjes së përdoruesve fundorë dhe, për rrjedhojë, në një kufizim të ushtrimit të të drejtave të përdoruesve fundorë sipas Nenit 177(2). Në çdo rast specifik, prania e një ose më shumë prej këtyre faktorëve në fakt mund të kufizojë ushtrimin e të drejtave të përdoruesit fundor.

48. Gjatë zbatimit të një vlerësimi kaq gjithëpërfshirës, AKEP mund të marri parasysh edhe konsideratat e mëposhtme:

- Praktikave tregtare që aplikojnë një çmim të ndryshëm për të dhënat e lidhura me një aplikacion ose klasë specifike aplikacionesh janë të papajtueshme me detyrimin e trajtimit të barabartë të trafikut, siç përcaktohet në Nenin 177(3-5).
- Në përputhje me paragrafin 138 (të këtyre Udhëzimeve) mbi Nenin 178(1/b) të Ligjit 54/2024, përdoruesit fundorë duhet të informohen se në cilat kushte zbatohen tarifat të përdorimit të të dhënave për volume agnostike ndaj aplikacioneve.
- Vlerësimi i kufizimeve mbi përdoruesit fundorë që të ushtrojnë të drejtat e tyre mund të merret në konsideratë duke patur parasysh efektet aktuale dhe të mundshme të praktikave tregtare në dritën e tregut përkatës dhe kontekstit të tij ekonomik dhe ligjor. Për të përcaktuar nëse të drejtat e përdoruesve fundorë ka të ngjarë të dëmtohen në të ardhmen, AKEP mund të marri në konsideratë se si praktika aktuale tregtare ndikon në mundësitë konkrete për konkurrentët potencialë për të hyrë në tregun përkatës. Vlerësimi i efektit të praktikave tregtare në konkurrencën e mundshme do të zbulonte kufizime të mundshme të zgjedhjes së përdoruesve fundorë dhe do të kontribuonte "në garantimin e funksionimit të vazhdueshëm të ekosistemit të internetit si një motor inovacioni" (Preambula 1 e Rregullores së BE). Një vlerësim i tillë duhet të mbështetet nga prova ose në një analizë të strukturës së tregut përkatës (p.sh., barrierat e hyrjes). AKEP mund të mbështetet në praktikave nga fusha të tjera të rregullimit, siç është ligji i konkurrencës.

Neni 177(3): Trajtim i barabartë i trafikut

*3. Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet, gjatë ofrimit të këtij shërbimi, duhet të **trajtojnë në mënyrë të barabartë të gjithë trafikun**, pa diskriminim, kufizime ose ndërhyrje dhe pavarësisht nga dërguesi dhe marrësi, përmbajtja e aksesuar ose shpërndarë, aplikacionet ose shërbimet e përdorura ose të ofruara, ose pajisjet fundore të përdorura. Përcaktimet e kësaj pike nuk e ndalojnë ofruesin e shërbimeve të aksesit në internet që të zbatojë **masa të arsyeshme të menaxhimit të trafikut**, të cilat duhet të jenë transparente, jodiskriminuese dhe proporcionale.*

49. Një parim bazë i përcaktimeve të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 lidhet me detyrimin e ISP-ve për të trajtuar të gjithë trafikun në mënyrë të barabartë gjatë ofrimit të shërbimit të aksesit në internet. Përcaktimet në Nenin 177(3) të Ligjit 54/2025 përbëjnë një "detyrim të përgjithshëm për trajtim të barabartë" dhe se, në parim, "çdo masë" që është diskriminuese nga një ISP mund të jetë një shkelje e këtij detyrimi të përgjithshëm.

AKEP sqaron se detyrimi i përgjithshëm për të trajtuar të gjithë trafikun në mënyrë të barabartë nuk kufizohet vetëm në aspektet apo praktikat teknike të menaxhimit të trafikut, por zbatohet edhe për praktikatat tregtare të ISP-se, siç është aplikimi i çmimeve të diferencuara. Prandaj, ai përfshin edhe trajtimin e pabarabartë nëpërmjet opsioneve të tarifave zero dhe ofertave të ngjashme (për më shumë detaje shiko paragrafin 54a më poshtë). Zakonisht, shkeljet e Nenit 177(3) të cilat nuk justifikohen sipas Nenit 177(4) dhe/ose Nenit 177(5) do të përbënin gjithashtu një shkelje të të drejtave të përdoruesit fundor të përcaktuara në Nenin 177(1). (shiko paragrafët 37 dhe 37a).

50. Meqenëse Neni 177(3-5) ka të bëjë me trajtimin e barabartë të të gjithë trafikut "gjatë ofrimit të shërbimit të aksesit në internet" (shërbim me pakicë), praktikatat e interkoneksionit IP si shërbim me shumicë nuk janë objekt i Nenit 177(3-7).

51. Gjatë vlerësimit nëse një ISP vepron në përputhje me këtë parim, AKEP do të aplikojë një vlerësim me dy hapa:

- Në hapin e parë, duhet të vlerësohet nëse i gjithë trafiku trajtohet në mënyrë të barabartë.
- Në një hap të dytë, duhet të vlerësohet nëse situatat janë të krahasueshme apo të ndryshme dhe nëse ekzistojnë arsye objektive që mund të justifikojnë një trajtim të ndryshëm të situatave të ndryshme (sipas Nenit 177(4) – shiko paragrafët 57-75 më poshtë).

52. Për më tepër, AKEP do të sigurohet që trafiku në një IAS të menaxhohet:

- "pa diskriminim, kufizim ose ndërhyrje";
- "pavarësisht nga dërguesi dhe marrësi, përmbajtja e aksesuar ose shpërndarë, aplikacionet ose shërbimet e përdorura ose të ofruara, ose pajisjet terminale të përdorura".

53. AKEP do të marrë në konsideratë se trajtimi i barabartë nuk nënkupton domosdoshmërisht që të gjithë përdoruesit fundorë do të përjetojnë të njëjtën performancë të rrjetit ose cilësi shërbimi (QoS). Kështu, edhe pse paketat mund të përjetojnë performancë të ndryshme transmetimi (p.sh. në parametra të tillë si vonesa ose luhatja), paketat normalisht mund të konsiderohen të trajtuara në mënyrë të barabartë për sa kohë që të gjitha paketat përpunohen pa dallim nga dërguesi dhe marrësi, nga përmbajtja e aksesuar ose e shpërndarë, dhe nga aplikacioni ose shërbimi i përdorur ose i ofruar.

54. Kontrolli i mbingarkesës i bazuar në pikat fundore¹⁰ (një shembull tipik është kontrolli i mbingarkesës i Protokollit të Kontrollit të Transmetimit (TCP)) nuk bie në kundërshtim me Nenin 177(3) pasi, sipas përkufizimit, ai zhvillohet brenda pajisjeve fundore dhe pajisjet fundore nuk mbulohen nga përcaktimet e

¹⁰ End point-based congestion control. Kjo nuk duhet të ngatërrohet me Network-internal congestion management

Neneve 177-179 (Shiko paragrafët sqarues në lidhje me Nenin 177(1) për pajisjet fundorë). AKEP do të marrë në konsideratë që mekanizmat e brendshëm të rrjetit të ISP-ve që ndihmojnë kontrollin e mbingarkesës të bazuar në pikat fundore të jenë në përputhje me trajtimin e barabartë dhe për këtë arsye të lejueshëm, për sa kohë që këta mekanizma të brendshëm të rrjetit janë agnostikë ndaj aplikacioneve që funksionojnë në pikat fundore dhe nuk ndodh një anashkalim i përcaktimeve të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2025.

54a. Në vendimet e saj të 2 Shtatorit 2021, GJED-ja arriti në përfundimin se një opsion me tarifë zero shkel detyrimin e përgjithshëm për të trajtuar të gjithë trafikun në mënyrë të barabartë sipas nënparagrafit të parë të Article 3(3) të Rregullores BE 2015/2120. GJED-ja vendosi që “një opsion me ‘tarifë zero’ bën një dallim brenda trafikut të internetit, në bazë të konsideratave tregtare, duke mos u llogaritur në trafikun bazë të paketës për aplikacionet partnere.” (shiko gjithashtu paragrafin 40a më sipër). Sipas GJED-së, “që dështimi, i cili rezulton nga vetë natyra e një opsioni të tillë tarifor për shkak të nxitjes që rrjedh prej tij, vazhdon pavarësisht nëse është e mundur apo jo të vazhdohet të aksesohet lirisht përmbajtja e ofruar nga partnerët e ofruesit të aksesit në internet pasi të jetë përdorur plotësisht paketa bazë”.

55. Marrëveshjet/kontratat ose praktikatat që përfshijnë diskriminim, përbëjnë trajtim të pabarabartë të trafikut dhe janë në kundërshtim me Nenin 177(3-5). Kjo vlen në veçanti për shembujt e mëposhtëm:

- Një praktikë ku ISP-ja bllokoi, ngadalëson, kufizon, ndërhyr, degradon ose diskriminon aksesin në përmbajtje specifike, të një ose më shumë aplikacioneve (ose kategori të tyre), përveç rasteve kur kjo justifikohet sipas përjashtimeve të Nenit 177(5).
- Ofertat e IAS ku aksesin në internet është i kufizuar në një grup të kufizuar aplikacionesh ose pikash fundore nga ISP e përdoruesit fundor (ofertat e shërbimeve të nën-internetit) janë në shkelje të Nenit 177(3), pasi oferta të tilla përfshijnë bllokimin e aplikacioneve dhe/ose diskriminimin, kufizimin ose ndërhyrjen në lidhje me origjinën ose destinacionin e informacionit.
- Një ofertë me cmime të diferencuara, ku të gjitha aplikacionet bllokohen (ose ngadalësohen) pasi arrihet limiti/kufiri maksimal i të dhënave, përveç aplikacionit/aplikacioneve për të cilat zbatohet një çmim zero ose një çmim i ndryshëm nga i gjithë trafiku tjetër, konsiderohen në shkelje të Nenit 177(3) dhe Nenit 177(5) në një mënyrë të dyfishtë: Ekziston një diskriminim teknik duke bllokuar (ose ngadalësuar) lloje të caktuara të trafikut mbi limitin e të dhënave. Për më tepër, diferencimi i çmimit, i cili nuk është agnostik ndaj aplikacionit, përbën një trajtim jo-teknik të pabarabartë të trafikut dhe do të çonte në papranueshmërinë e ofertës në tërësi (shiko paragrafin 40a më sipër).

56. NA(fshirë nga BEREC)

Neni 177(3-4): Menaxhim i arsyeshëm i trafikut

3.....

*Përcaktimet e kësaj pike nuk e ndalojnë ofruesin e shërbimeve të aksesit në internet që të zbatojë **masa të arsyeshme të menaxhimit të trafikut**, të cilat duhet të jenë **transparente, jodiskriminuese dhe proporcionale**.*

*4. **Masat e arsyeshme të menaxhimit të trafikut** bazohen në kërkesa teknike të cilësisë së shërbimit, objektivisht të ndryshme për kategori specifike të trafikut dhe nuk do të bazohen në **interesa tregtare**. Masa të tilla **nuk do të monitorojnë përmbajtjen specifike** dhe nuk do të zbatohen për një kohë më të gjatë sesa është e nevojshme.*

Masa të menaxhimit të trafikut

57. Në vlerësimin nëse një ISP vepron në përputhje me parimin e trajtimit të barabartë të përcaktuar në Nenin 177(3), AKEP do të marrë parasysh nëse një masë për menaxhimin e trafikut është një masë e arsyeshme. Parimi i trajtimit të barabartë të trafikut nuk i pengon ISP-të të zbatojnë masa të arsyeshme për menaxhimin e trafikut në përputhje me Nenin 177(4).

“Transparente, jodiskriminuese dhe proporcionale” (Neni 177(3))

58. Kur AKEP shqyrton nëse një masë për menaxhimin e trafikut është e arsyeshme, duhet që në hapin e parë të vlerësojë nëse masa për menaxhimin e trafikut është transparente, jodiskriminuese dhe proporcionale. Këto terma janë parime ligjore që përdoren tashmë në praktikën e përditshme rregullatore kur zbatohet legjislacioni i BE-së dhe legjislacioni përkatës kombëtar shqiptar.

59. Sipas Nenit 177(3-5), AKEP duhet t'u kërkojë ISP-ve të ofrojnë informacion *transparent* në lidhje me praktikatat e menaxhimit të trafikut si dhe ndikimin e këtyre praktikave (shiko edhe Nenin 178 dhe 179).

60. Kur AKEP shqyrton nëse një masë e menaxhimit të trafikut është jo-diskriminuese, do të marrë në konsideratë sa vijon:

- Detyrimi që masat e menaxhimit të trafikut të mos jenë diskriminuese nuk i pengon ISP-të të zbatojnë - me qëllim optimizimin e cilësisë së përgjithshme të transmetimit dhe eksperiencës së përdoruesit - masa të menaxhimit të trafikut të cilat bëjnë dallimin midis kategorive objektivisht të ndryshme të trafikut (shiko paragrafët 62-67 më poshtë).
- Situatat e ngjashme në aspektin e kërkesave të ngjashme teknike të QoS duhet të trajtohen në mënyrë të ngjashme;
- Situata të ndryshme në aspektin e kërkesave objektivisht të ndryshme teknike të QoS mund të trajtohen në mënyra të ndryshme nëse një trajtim i tillë justifikohet objektivisht;
- Në veçanti, fakti që trafiku i rrjetit është i enkriptuar nuk duhet të konsiderohet nga AKEP si një justifikim objektiv nga ISP-të për trajtim të ndryshëm të kategorive të ndryshme të trafikut.

61. Kur AKEP shqyrton nëse një masë për menaxhimin e trafikut është proporcionale do të marrë në konsideratë sa vijon:

- Zbatimi i kësaj mase duhet të ketë një qëllim legjitim nga ISP-ja, d.m.th ajo duhet të kontribuojë në një përdorim efikas të burimeve të rrjetit dhe në një optimizim të cilësisë së përgjithshme të transmetimit;
- Masa e menaxhimit të trafikut duhet të jetë e përshtatshme për të arritur këtë qëllim (ISP-ja duhet të ketë prova që tregojnë se kjo masë ka atë efekt dhe se nuk është një masë e papërshtatshme);
- Masa e menaxhimit të trafikut duhet të jetë e nevojshme për të arritur këtë qëllim;
- Nuk ka një mënyrë alternative më pak ndërhyrëse dhe po aq efektive për menaxhimin e trafikut për të arritur këtë qëllim (p.sh. trajtim i barabartë pa kategori trafiku) me burimet e disponueshme të rrjetit;
- Masa e menaxhimit të trafikut duhet të jetë e përshtatshme, p.sh., për të balancuar kërkesat konkurruese të kategorive të ndryshme të trafikut ose interesat konkurruese të grupeve të ndryshme.

"Kërkesa teknike të QoS, objektivisht të ndryshme për kategori specifike të trafikut"

62. Gjatë vlerësimit nëse një masë e menaxhimit të trafikut është e arsyeshme, AKEP do të vlerësojë argumentimin e paraqitur nga ISP-ja. Një masë e menaxhimit të trafikut, që të konsiderohet e arsyeshme, duhet të bazohet në kërkesa teknike të QoS që janë objektivisht të ndryshme për kategori specifike të trafikut. Shembuj për kërkesat teknike të QoS janë vonesa, luhatja e shpejtësisë, humbja e paketave dhe gjerësia e brezit.

63. Kategoritë e trafikut zakonisht duhet të përcaktohen bazuar në kërkesat e QoS, ku një kategori trafiku do të përmbajë një fluks paketash nga aplikacione me kërkesa të ngjashme. Prandaj, nëse ISP-të zbatojnë kërkesa të ndryshme teknike të QoS për kategori specifike të trafikut, kjo duhet të bëhet në mënyrë objektive duke i bazuar ato në ndjeshmërinë ndaj kërkesave të QoS të aplikacioneve (p.sh., vonesa, luhatja, humbja e paketave dhe gjerësia e brezit). Për shembull, një kategori e tillë mund të përbëhet nga aplikacione në kohë reale që kërkojnë një vonesë të shkurtër kohore midis dërguesit dhe marrësit.

64. Për më tepër, masat e menaxhimit të trafikut të ISP-ve po "*u përgjigjen*" kërkesave të QoS të kategorive të trafikut me qëllim optimizimin e cilësisë së përgjithshme të transmetimit dhe përmirësimin e përvojës së përdoruesit. Për të identifikuar kategoritë e trafikut, ISP-ja mbështetet në informacionin e ofruar nga aplikacioni kur paketat dërgohen në rrjet. (Shih gjithashtu paragrafin 70 në lidhje me informacionin që mund të merret në konsideratë në mënyrë legjitime nga ISP-të). Trafiku i koduar nuk duhet të trajtohet në mënyrë më pak të favorshme për shkak të kodimit të tij.

65. Kur AKEP shqyrton mekanizmat e brendshëm të rrjetit të ISP-ve që ndihmojnë kontrollin e kongestionit bazuar në pikat fundore (shiko paragrafin 54) në kontekstin e Nenit 177(4), menaxhimi i radhës së kategorive të ndryshme të trafikut duhet të vlerësohet sipas të njëjtave kritere siç përshkruhet në përgjithësi për Nenin 177(4).

66. Bazuar në këtë, menaxhimi i arsyeshëm i trafikut mund të aplikohet për të diferencuar midis "*kategorive të trafikut*" objektivisht të ndryshme, për shembull duke iu referuar një protokolli të layer-it të aplikacionit ose llojeve gjenerike të aplikacioneve (siç janë *file sharing*, *VoIP* ose *instant messaging*), vetëm për aq sa:

- protokolli i layer-it së aplikacionit ose llojet gjenerike të aplikacioneve kërkojnë QoS teknike objektivisht të ndryshme;
- aplikacionet me kërkesa ekuivalente të QoS trajtohen në mënyrë agnostike në të njëjtën kategori trafiku;
- argumentat e ISP-së janë specifike për objektivat që ndiqen duke zbatuar masa të menaxhimit të trafikut bazuar në kategori të ndryshme të trafikut.

67. ISP-të mund t'i japin përparësi menaxhimit të rrjetit dhe kontrollit të trafikut mbi pjesën tjetër të trafikut të tyre. Praktika të tilla të menaxhimit të trafikut do të konsiderohen të arsyeshme, me kusht që ato të jenë transparente dhe të synojnë konfigurimin dhe sigurimin e duhur të rrjetit dhe pajisjeve të tij duke balancuar në mënyrë efikase ngarkesën, p.sh. duke reaguar sa më shpejt të jetë e mundur në rast të kongestionit, dështimeve, ndërprerjeve, etj.

"Nuk bazohen në interesa tregtare"

68. Në rast se masat e menaxhimit të trafikut bazohet në interesa tregtare të ISP-së, masa e menaxhimit të trafikut nuk konsiderohet e arsyeshme. Një shembull i qartë i kësaj mund të jetë kur

një ISP vendos tarifa për përdorimin e kategorive të ndryshme të trafikut ose kur masa e menaxhimit të trafikut pasqyron interesat tregtare të një ISP-je që ofron aplikacione të caktuara ose partnerë me një ofrues të aplikacioneve të caktuara. Megjithatë, AKEP nuk ka nevojë të provojë se një masë e menaxhimit të trafikut bazohet në interesa tregtare; mjafton të përcaktohet se masa e menaxhimit të trafikut nuk bazohet në kërkesa teknike të QoS që janë objektivist të ndryshme.

"Nuk do të monitorojnë përmbajtjen specifike"

69. Gjatë vlerësimit të masave të menaxhimit të trafikut, AKEP duhet të sigurohet që masa të tilla të mos monitorojnë përmbajtjen specifike (d.m.th *transport layer protocol payload*).

70. Anasjelltas, masat e menaxhimit të trafikut që monitorojnë aspekte të tjera të trafikut përveç përmbajtjes specifike, d.m.th përmbajtjen gjenerike, do të konsiderohen të lejuara. Teknikat e monitorimit të përdorura nga ISP-të të cilat mbështeten në informacionin e përmbajtur në kokën e paketës IP dhe kokën e protokollit të layer-it të transportit (p.sh. TCP) mund të konsiderohen si përmbajtje gjenerike, në dallim nga përmbajtja specifike të ofruar nga vetë përdoruesit fundorë (si teksti, fotografitë dhe videot).

"Nuk do të zbatohet për një kohë më të gjatë sesa është e nevojshme"

71. AKEP gjatë vlerësimit të masave të menaxhimit të trafikut, duhet të marri parasysh që masa të tilla nuk duhet të zbatohen më gjatë sesa është e nevojshme.

72. Kohëzgjatja nevojshme e një mase është e lidhur me parimin proporcionalitetit të masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut për sa i përket kohëzgjatjes, paralelisht me parakushtin e qartë "duhet të jetë proporcional" i cili lidhet me proporcionalitetin e tyre për sa i përket fushëveprimit (lloji dhe përqindja e trafikut të prekur, ndikimi në pjesën tjetër të trafikut, trajtimi i barabartë i situatave të krahasueshme etj.).

73. Disa masa të menaxhimit të trafikut zbatohen në mënyrë të përhershme në nyjet e rrjetit si një funksion radhe që funksionon vazhdimisht, të tilla si rregullat e përcjelljes së paketave dhe protokollet përkatëse. Megjithatë, në rrjetet me komutim me paketa (packet switched), masa të tilla kanë një efekt dhe ndikojnë në cilësinë teknike të shërbimit të trafikut vetëm kur është e nevojshme, zakonisht në situata të mbingarkesës së rrjetit. Për vlerësimin e pranueshmërisë së masave të menaxhimit të trafikut, duhet të vlerësohen vetëm ato situata kur masat kanë ndikim në trafik. Prandaj, Neni 177(5) nuk pengon, në vetvete, një funksion që zbatohet dhe është në vend (por me masën e menaxhimit të trafikut që ende nuk është efektive) në mënyrë të vazhdueshme, për aq sa masa e menaxhimit të trafikut bëhet efektive vetëm në kohë nevojë. Domosdoshmëria mund të materializohet disa herë, ose edhe rregullisht, gjatë një periudhe të caktuar kohore. Megjithatë, kur masat e menaxhimit të trafikut janë në fuqi në mënyrë të përhershme ose të përsëritur, AKEP duhet të marri në konsideratë nëse masat e menaxhimit të trafikut mund të kualifikohen ende si të arsyeshme sipas kuptimit të Nenit 177(4).

Dallimi nga masat e jashtëzakonshme të menaxhimit të trafikut

74. Neni 177(5) përcakton ndër të tjera se, *Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet (ISP-të) nuk duhet të ndërmarrin masa të menaxhimit të trafikut që tejkalojnë ato të përcaktuara në pikën 4 të këtij neni (177(4)), dhe se masat e menaxhimit të trafikut si bllokimi, ngadalësimi, ndryshimi, kufizimi, ndërhyrja, degradimi dhe diskriminimi midis përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve*

specifike, ose kategorive specifike të tyre janë të ndaluara, përveç rasteve përjashtimore të referuara në pikat a-c të Nenit 177(5) të sqaruara më poshtë.

Dallimi nga shërbimet e specializuara

75. AKEP sqaron se "kategoritë e trafikut" duhet të dallohen qartë nga shërbimet e specializuara të përmendura në Pikat 99 deri në 115 të këtyre Udhëzimeve. Neni 177(7-8) sqaron se shërbimet e specializuara mund të ofrohen për arsye optimizimi në mënyrë që të përmbushen kërkesat për një nivel specifik cilësie. Nga ana tjetër, përdorimi i "kategorive të trafikut" sipas Nenit 177(4) lejohet për të kontribuar në optimizimin e cilësisë së përgjithshme të transmetimit.

Neni 177(5): përtej menaxhimit të arsyeshëm të trafikut

5. Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet nuk duhet të ndërmarrin masa të menaxhimit të trafikut që tejkalojnë ato të përcaktuara në pikën 4 të këtij neni, dhe në veçanti **nuk do të bllokojnë, ngadalësojnë, ndryshojnë, kufizojnë, ndërhyjnë, përkeqësojnë ose diskriminojnë** përmbajtjet, aplikacionet ose shërbime specifike ose kategori specifike të tyre, përveç nëse është e nevojshme dhe vetëm për aq kohë sa është e nevojshme, në mënyrë që këto:

76. Neni 177(5), përmban dy aspekte:

- një ndalim për ISP-të që të zbatojnë masa të menaxhimit të trafikut që shkojnë përtej masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut; si dhe
- një listë shteruese të tre rasteve përjashtimore për të cilat lejohen masa të menaxhimit të trafikut që shkojnë përtej një menaxhimi të tillë të arsyeshëm të trafikut.

77. Për të mbrojtur internetin e hapur, Neni 177(5) përshkruan praktikën e menaxhimit të trafikut që janë të ndaluara, përveç rasteve kur ka përjashtime specifike. Këto janë praktika që, ndër të tjera, janë të ndaluara, dhe AKEP do të përdorë shtatë parimet themelore të mëposhtëme në vlerësimin e praktikave të ISP-ve për menaxhimin e trafikut:

- mos-bllokim;
- mos ngadalësim;
- mos ndryshim;
- mos-kufizim;
- mos-ndërhyrje me;
- mos-degradim/përkeqësim; dhe
- mos-diskriminim

të/midis përmbajtjeve, aplikacioneve ose shërbimeve specifike, ose kategorive specifike të tyre.

Bllokimi, ngadalësimi, ndryshimi, kufizimi, ndërhyrja përkeqësimi/degradimi ose diskriminimi **përbën** një listë jo-shteruese të masave të menaxhimit të trafikut që janë të ndaluara, dhe çdo masë

tjetër që shkon përtej menaxhimit të arsyeshëm të trafikut (sipas Nenit 177(4)) është gjithashtu e ndaluar.

Praktikat që nuk përputhen me shtatë parimet themelore të cituara më sipër, ose që shkojnë përtej menaxhimit të arsyeshëm të trafikut, mund të përdoren nga ISP-të vetëm bazuar në tre përjashtimet specifike të përshkruara më poshtë sipas Nenit 177(5), pikat (a), (b) dhe (c).

77a. ISP-të mund të përdorin teknika jo-diskriminuese të kompresimit të të dhënave në rrjetet e tyre për sa kohë që përmbajtja e dërguar fillimisht nga një pikë fundore arrin në pikën/pikat e destinacionit të saj e pamodifikuar, d.m.th. kompresim pa humbje. Përdorimi i uljes së shpejtësisë specifike të aplikacionit, p.sh. për të detyruar një CAP të ofrojë përmbajtje video në një rezolucion më të ulët duke përdorur kodim adaptiv të shpejtësisë së bit-eve, nuk përfaqëson kompresim të të dhënave.

78. Rregullat kundër bllokimit, ngadalësimit, ndryshimit, kufizimit, ndërhyrjes, degradimit ose diskriminimit midis trafikut u referohen masave të vendosura nga ISP në rrjet kur ofron një IAS. Kjo do të thotë që masat e aplikuara në paketën IP në rrjetin e ISP-së dhe përpara se paketa IP të ketë arritur adresën IP të destinacionit të ofruar nga pajisja terminale e përdoruesit fundor, konsiderohen se bien brenda fushëveprimit të Nenit 177(3-5). Këto rregulla zbatohen për shembull kur përpunimi i elementëve të protokollit të layer-it të aplikacionit ndodh përpara se paketat IP të janë marrë në adresën IP të destinacionit. Funksionaliteti që nga ana tjetër ndodh në destinacionin e adresës IP të ofruar nga kompjuteri i përdoruesit fundor, quhet "i bazuar në pikën fundore" në këto udhëzime dhe është jashtë fushëveprimit të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024.

78a. Zgjidhësit e parazgjedhur të DNS-së (DNS resolvers) të ofruar nga ISP-ja kur ofrohet IAS janë në fakt pjesë e IAS-së, pasi këta zgjidhës DNS instalohen automatikisht kur aktivizohet lidhja dhe pa një të tillë, IAS do të ishte praktikisht i papërdorshëm për përdoruesin fundor mesatar. Prandaj, ato konsiderohen pjesë e IAS-së dhe masat e zbatuara prej tyre duhet të jenë në përputhje me Nenin 177(3-5). Neni 177(3-5) zbatohet gjithashtu për çdo funksion filtrimi të ofruar në modem dhe router-in e aksesit, në rrethana kur këto, sipas ligjit dhe praktikës kombëtare, konsiderohen pjesë e rrjetit mbi të cilin ofrohet IAS-ja.

78b. Në dallim nga masat e aplikuara brenda rrjetit mbi të cilin ofrohet IAS, pajisjet terminale ose kufizimet e bazuara në softuerin e aplikacionit të klientit, të vendosura nga përdoruesi fundor, nuk bien brenda fushëveprimit të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 sepse këto masa ekzekutohen në pikat fundore, d.m.th. jashtë IAS. Masa të tilla mund të aplikohen edhe në routerin e aksesit kur ky konsiderohet jashtë rrjetit sipas ligjit dhe praktikës kombëtare, edhe pse një router aksesit nuk është një funksion i bazuar në pikën fundore.

78c. Megjithatë, siç përshkruhet në pikën 32a të këtyre Udhëzimeve, ISP-të mund të ofrojnë gjithashtu këto shërbime të bazuara në pikat fundore (p.sh., për të ofruar funksione kontrolli prindëror ose filtrimi së bashku me IAS) në të njëjtën mënyrë që ato ofrohen nga CAP-et e palëve të treta. Zgjidhësit shtesë DNS dhe serverët proxy HTTP të adresuar nga kompjuteri i përdoruesit fundor janë gjithashtu shembuj të shërbimeve të tilla të bazuara në pikat fundore. Rast pas rasti, kufizimet e trafikut të bazuara në pikat fundore, siç është bllokimi, duhet të vlerësohen sipas Nenit 177(2) siç përshkruhet në pikën 32a e në vijim të këtyre Udhëzimeve.

79. Tre përjashtimet e përcaktuara në Nenit 177(5) , paragrafët (a) – (c), kanë si parakushte të përbashkëta që masa e menaxhimit të trafikut duhet të jetë e nevojshme për arritjen e përjashtimit përkatës ("**nëse është e nevojshme** ") dhe që ajo mund të zbatohet "*vetëm për aq kohë sa është e*

nevojshme". Këto kërkesa rrjedhin nga parimi i proporcionalitetit. Për më tepër, si përjashtime, ato duhet të interpretohen në një mënyrë të rreptë.

80. Ndalimi i monitorimit të përmbajtjes specifike nuk zbatohet për menaxhimin e trafikut që shkon përtej menaxhimit të arsyeshëm të trafikut (domethënë, menaxhimi i trafikut në përputhje me përjashtimet në (a), (b) ose (c)). Duhet të theksohet se, sipas Nenit 177(6), çdo përpunim i të dhënave personale duhet të kryhet në përputhje me ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale (Ligji nr.124/2024 "Për mbrojtjen e të dhënave personale") si dhe përcaktimet e Ligjit 54/2024 (më konkretisht Kreu XIX, Mbrojtja e të dhënave persoane dhe Privatësia).

Neni 177(5/a) Legjislacioni i Unionit dhe ai kombëtar

a) të jenë në përputhje me legjislacionin dhe aktet përkatëse ligjore dhe nënligjore që duhet të zbatojë ofruesi i shërbimit të aksesit në internet, përfshirë urdhrat e gjykatave ose autoriteteve publike të ngarkuara me kompetencat përkatëse;

81. Nëse një ISP zbaton masa të menaxhimit të trafikut të cilat nuk mund të konsiderohen si masa të arsyeshme ose nëse një ISP ofron një diferencim çmimesh që nuk është agnostik ndaj aplikacioneve, për shembull akses në një aplikacion të caktuar pa pagesë, AKEP do të vlerësojnë nëse një ISP e bën këtë sepse duhet ta bëjë për arsye ligjore, përkatësisht për të zbatuar aktet ligjore dhe/ose nënligjore përkatëse, apo urdhrat e gjykatave ose autoriteteve publike të ngarkuara me kompetencat përkatëse. Në këto raste përjashtimore përfshihen dhe zbatimi nga ISP-të i përcaktimeve të Neneve 149 dhe 150 të Ligjit 54/2024 në lidhje me ofrimin pa pagesë të komunikimeve drejt numrave të emergjencës (numri unik evropian 112 dhe numrat e tjerë kombëtare të emergjencave) dhe komunikimet e transmetuara për paralajmërimet publike të cilat mbështeten në aksesin në internet.

82. Masa të tilla duhet të jenë në përputhje me kërkesat e akteve ligjore dhe nënligjore përkatëse, përfshirë urdhrat e gjykatave ose autoriteteve publike të ngarkuara me kompetencat përkatëse.

Neni 177(5/b) Ruajtja e integritetit të rrjetit

b) të ruajnë integritetin dhe sigurinë e rrjetit, të shërbimeve të ofruara përmes atij rrjeti dhe pajisjeve fundore të përdoruesve fundorë;

83. Sulmet dhe kërcënimet tipike që do të shkaktojnë ndërmarrjen e masave për ruajtjen e integritetit dhe sigurisë së rrjetit përfshijnë:

- mbingarkimin (flooding) e komponentëve të rrjetit ose pajisjeve terminale me trafik për t'i destabilizuar ato (p.sh. sulmi i Mohimit të Shërbimit/Denial of Service attack);
- falsifikimin (spoofing) e adresave IP me qëllim imitimin e pajisjeve të rrjetit ose lejimin e komunikimit të paautorizuar;
- sulmet e hakerimit kundër komponentëve të rrjetit ose pajisjeve terminale;
- shpërndarjen e softuerëve dashakeq, viruseve, etj.

84. Zbatimi i masave të menaxhimit të trafikut me qëllim ruajtjen e integritetit dhe sigurisë së rrjetit mund të konsistojë në thelb në kufizimin e konektivitetit ose bllokimin e trafikut për në dhe nga pika fundore specifike. Shembuj tipikë të masave të tilla të menaxhimit të trafikut përfshijnë:

- bllokimin e adresave IP, ose diapazonit të tyre, sepse ato janë burime të njohura të sulmeve;
- bllokimin e adresave IP nga të cilat buron një sulm aktual;
- bllokimin e adresave IP/IAS që tregojnë sjellje të dyshimtë (p.sh. komunikim i paautorizuar me komponentët e rrjetit, falsifikim i adresave);
- bllokimin e adresave IP ku ka indikacione të qarta se ato janë pjesë e një rrjeti bot;
- bllokimin e numrave specifikë të porteve që përbëjnë një kërcënim për sigurinë dhe integritetin.

85. AKEP duhet të marrë në konsideratë që, përdorimi i sistemeve të monitorimit të sigurisë nga ISP-të shpesh është i justifikuar për të identifikuar sulmet dhe për të aktivizuar masat e sigurisë. Sisteme të tilla të menaxhimit të trafikut përbëhen nga dy komponentë të veçantë: një komponent që ekzekuton vetë menaxhimin e trafikut dhe një komponent që monitoron trafikun në mënyrë të vazhdueshme dhe shkakton menaxhimin e trafikut. Monitorimi i trafikut për të zbuluar kërcënime të sigurisë mund të zbatohet në sfond në mënyrë të vazhdueshme. Masat e menaxhimit të trafikut (si ato të listuara në paragrafin 84) që ruajnë integritetin dhe sigurinë e rrjetit aktivizohen vetëm kur zbulohen kërcënime konkrete të sigurisë. Prandaj, parakushti "*vetëm për atë kohë sa është e nevojshme*" nuk përjashton zbatimin e një monitorimi të tillë të integritetit dhe sigurisë së rrjetit.

86. Përveç monitorimit të trafikut me qëllim ruajtjen e integritetit dhe sigurisë së rrjetit, kërcënimet e mundshme të sigurisë mund të identifikohen gjithashtu në bazë të raportimeve/ankesave nga përdoruesit fundorë ose listave të bllokimit nga organizmat e njohur të sigurisë.

87. Ky përjashtim mund të përdoret si bazë për anashkalimin e përcaktimeve të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024, pasi siguria është një koncept i gjerë. Prandaj, AKEP do të vlerësojë me kujdes nëse përmbushen kërkesat e këtij përjashtimi dhe do të kërkojë që ISP-të, kur është e nevojshme, të japin argumenta të mjaftueshme. Për të vlerësuar masat e sigurisë, AKEP do të marri në konsideratë përcaktimet Ligjit 54/2024, Rregullores përkatëse të AKEP për sigurinë e rrjeteve, si dhe aktet përkatëse të lidhura me sigurinë kibernetike në Shqipëri, përfshirë ato të AKSK. si dhe "Udhëzuesin e ENISA-s për vlerësimin e masave të sigurisë në kontekstin e Article 3(3) të Rregullores së Internetit të Hapur".¹¹

Neni 177(5/c) Parandalimi i mbingarkesave kërcënuese/të afërta të rrjetit

c) të parandalojnë mbingarkesa të afërta të rrjetit dhe të zbusin efektet e mbingarkesave të jashtëzakonshme ose të përkohshme të rrjetit, me kusht që kategoritë ekuivalente të trafikut të trajtohen në mënyrë të barabartë.

88. Në raste të jashtëzakonshme, dhe për jo më shumë se sa është e nevojshme, ISP-të mund të ndërmarrin masa të menaxhimit të trafikut përtej atyre të përcaktuar në Nenin 177(4) me qëllim menaxhimin e llojeve të caktuara të mbingarkesave të rrjetit, përkatësisht mbingarkesa kërcënuese të rrjetit (të cilat mund të parandalohen) dhe mbingarkesat e jashtëzakonshme ose të përkohshme

¹¹ ENISA "Guideline on assessing security measures in the context of Article 3(3) of the Open Internet regulation"

të rrjetit (efektet e të cilave mund të zbuten). Mbingarkesë kërcënuese e rrjetit përkufizohet si situata ku mbingarkesa është gati të materializohet shpejt, d.m.th. është e pashmangshme.

89. Veprimet për parandalimin e mbingarkesave kërcënuese (të afërta) të rrjetit zbatohen vetëm në rastet e mbingarkesave të jashtëzakonshme dhe të përkohshme.

90. AKEP, kur vlerëson përjashtimet e menaxhimit të mbingarkesës sipas Nenit 177(5)/c, duhet t'u referohet kritereve të përgjithshme të interpretimit të rreptë dhe proporcionalitetit të përcaktuar në Nenin 177(5). Për më tepër, AKEP do të kontrollojë që menaxhimi i mbingarkesës të mos përdoret për të anashkaluar ndalimin e bllokimit, kufizimit dhe diskriminimit të trafikut.

91. Për shkak të kërkesës që menaxhimi i trafikut të jashtëzakonshëm mund të zbatohet vetëm sipas nevojës dhe vetëm për aq kohë sa është e nevojshme, AKEP duhet të marrin në konsideratë që në rastet kur menaxhimi i mbingarkesës që nuk varet nga aplikacioni (domethënë, menaxhimi i mbingarkesës që nuk synon aplikacione specifike ose kategori të tyre) nuk është i mjaftueshëm, mbingarkesa mund të trajtohet sipas Nenit 177(5)(c). Për më tepër, në raste të tilla, kategoritë ekuivalente të trafikut duhet të trajtohen në mënyrë të barabartë. Nëse është e mundur, çdo veprim frenues duhet të kufizohet në pjesën e rrjetit ku ndodh mbingarkesa.

92. Menaxhimi i mbingarkesës mund të bëhet në baza të përgjithshme, në mënyrë të pavarar nga aplikacionet. AKEP do të shqyrtojë nëse lloje të tilla të menaxhimit të mbingarkesës do të ishin të mjaftueshme dhe po aq efektive për të menaxhuar mbingarkesën, në dritën e parimit të proporcionalitetit. Për të njëjtën arsye, AKEP do të shqyrtojë nëse kufizimi i trafikut, në krahasim me bllokimin e trafikut, do të ishte i mjaftueshëm dhe po aq efektiv për të menaxhuar mbingarkesën.

93. Si pjesë e shqyrtimit të praktikave të menaxhimit të mbingarkesës, AKEP mund të monitorojë që ISP-të të dimensionojnë siç duhet rrjetin e tyre dhe të marrin parasysh sa vijon:

- nëse ka mbingarkesë të përsëritur dhe më afatgjatë të rrjetit në rrjetin e një ISP-je, ISP-ja nuk mund të përdorë përjashtimin e menaxhimit të mbingarkesës;
- menaxhimi i mbingarkesave të aplikacioneve specifike nuk duhet të aplikohet ose pranohet si alternativë zëvendësuese për një zgjidhje më strukturore, siç është zgjerimi i kapacitetit të rrjetit.

Neni 177(6) Përpunimi i të dhënave personale

6. Çdo masë për menaxhimin e trafikut që mund të kërkojë përpunimin e të dhënave personale, mund të ndërmerret vetëm nëse përpunimi i tillë është i nevojshëm dhe proporcional për të arritur objektivat e përcaktuara në pikën 3 të këtij neni. Ky përpunim kryhet në përputhje me ligjin për mbrojtjen e të dhënave personale, këtë ligj, si dhe aktet në zbatim të tyre.

94. Gjatë menaxhimit të trafikut mund të përpunohen të dhënat personale. Neni 177(6) parashikon që masa të tilla mund të përpunojnë të dhëna personale vetëm nëse përmbushen kërkesa të caktuara dhe vetëm në kushte të caktuara.

95. Neni 177(3-5) bën dallimin midis masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut dhe masave të menaxhimit të trafikut që shkojnë përtej masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut. Neni 177(6) zbatohet për të dyja këto forma të menaxhimit të trafikut ("çdo masë për menaxhimin e

trafikut"). Lidhur me masat e arsyeshme të menaxhimit të trafikut, këto kërkesa specifikohen më tej nga Neni 177(4) i cili thotë se "masa të tilla nuk do të monitorojnë përmbajtjen specifike".

96. Objektivat e referuara në Nenin 177(6) janë të njëta me ato të përcaktuara në Nenin 177(3-5).

"I nevojshëm dhe proporcional"

97. Përpunimi i të dhënave personale brenda rrjedhës së menaxhimit të trafikut i nënshtrohet gjithashtu kërkesës së proporcionalitetit. AKEP duhet të vlerësojë nëse përpunimi i të dhënave personale i ndërmarrë nga ISP-të është i nevojshëm dhe proporcional për të arritur objektivat e përcaktuara në Nenin 177(3-5).

"Pajtueshmëria me ligjin për mbrojtjen e të dhënave"

98. Përpunimi i të dhënave personale në kuadër të menaxhimit të trafikut nga ISP-të duhet të jetë në përputhje me Ligji nr.124/2024 "Për mbrojtjen e të dhënave personale") si dhe përcaktimet e Ligjit 54/2024 (më konkretisht Kreu XIX, Mbrojtja e të dhënave persoane dhe Privatësia). Për zbatimin e Ligji nr.124/2024 dhe akteve përkatëse nënligjore në kuadër të Nenit 177 të Ligjit 54/2024, AKEP do të bashkëpunojë me Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, si autoritetit kompetent për mbikëqyrjen e zbatimit të Ligjit 124/2024.

Neni 177(7): Kërkesa e domosdoshmërisë së shërbimeve të specializuara

7. Ofruesit e komunikimeve elektronike për publikun, duke përfshirë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet dhe ofruesit e përmbajtjes, aplikacioneve dhe shërbimeve janë të lirë të ofrojnë shërbime të ndryshme nga shërbimet e aksesit në internet, të cilat janë të optimizuara për përmbajtje, aplikacione ose shërbime specifike ose një kombinim të tyre, ku optimizimi është i nevojshëm për të përmbushur kërkesat e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve për një nivel të caktuar cilësie.

99. Përtej ofrimit të aplikacioneve përmes IAS-së, mund të ketë kërkesë për shërbime që duhet të ofrohen në një nivel specifik cilësie që nuk mund të sigurohet nga ofrimi standard i aksesit në internete të bazuar në përpjekjet më të mira (best effort).

100. Shërbime të tilla mund të ofrohen nga ofruesit e komunikimeve elektronike për publikun (PECP-të), duke përfshirë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet (ISP-të) dhe ofruesit e përmbajtjes, aplikacioneve dhe shërbimeve (CAP-të).

101. Këta ofrues janë të lirë të ofrojnë shërbimet e përmendura në Nenin 177(7-8), të cilat në këtë udhëzim quhen *shërbime të specializuara*, vetëm kur përmbushen disa kërkesa. Neni 177(7-8) ofron mbrojtje për ofrimin e shërbimeve të specializuara të cilat karakterizohen nga karakteristikat e mëposhtme të referuara në Nenin 177(7):

- ato janë shërbime të ndryshme nga shërbimet IAS;
- ato janë të optimizuara për përmbajtje, aplikacione ose shërbime specifike, ose një kombinim të tyre;
- optimizimi është objektivisht i nevojshëm për të përmbushur kërkesat për një nivel specifik cilësie.

102. Ofrimi i tyre u nënshtrohet një numri kushtesh në Nenin 177(8), përkatësisht që:

- kapaciteti i rrjetit duhet të jetë i mjaftueshëm për të ofruar shërbimin e specializuar përveç çdo IAS-i të ofruar;
- shërbimet e specializuara nuk janë të përdorshme ose nuk ofrohen si zëvendësues për IAS-të;
- shërbimet e specializuara nuk janë në dëm të disponueshmërisë ose cilësisë së përgjithshme të IAS-it për përdoruesit fundorë.

103. Shërbimet e specializuara nuk duhet të përdoren për të anashkaluar dispozitat në lidhje me masat e menaxhimit të trafikut të zbatueshme për IAS-të.

104. Të gjitha këto masa mbrojtëse synojnë të sigurojnë disponueshmërinë e vazhdueshme dhe cilësinë e përgjithshme të IAS-ve bazuar në përpjekjet më të mira.

105. AKEP në raste të tilla do të verifikojë nëse aplikacioni mund të ofrohet nëpërmjet IAS në nivelet specifike të cilësisë të cilat janë objektivist të nevojshme në lidhje me aplikacionin, apo nëse ato janë krijuar për të anashkaluar dispozitat në lidhje me masat e menaxhimit të trafikut të zbatueshme për IAS-të, ku kjo fundit nuk lejtohet, pasi bie në kundërshtim me Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024.

Vlerësimi sipas Nenit 177(7)

106. Fillimisht, kërkesa e një aplikacioni mund të specifikohet nga ofruesi i shërbimit të specializuar, megjithëse kërkesat mund të jenë të natyrshme edhe për vetë aplikacionin. Për shembull, një aplikacion video mund të përdorë definicion standard me një shpejtësi bit-esh të ulët (loë bitrate) ose definicion ultra të lartë me shpejtësi bit-esh të lartë (high bitrate), dhe këto padyshim do të kenë kërkesa të ndryshme QoS. Një shembull tipik i kërkesave të natyrshme është vonesa e ulët për aplikacionet në kohë reale (real-time applications).

107. AKEP, kur vlerëson nëse praktikatat e përdorura për të ofruar shërbime të specializuara përputhen me Nenin 177(7), do të zbatojë metodën e përcaktuar në paragrafët 108-115 të këtij Udhëzimi.

108. AKEP mund të kërkojë nga ofruesi informacion përkatës në lidhje me shërbimet e tyre të specializuara, duke përdorur kompetencat e dhëna nga Neni 179(3). Në përgjigjet e tyre, ofruesit duhet të japin informacion në lidhje me shërbimet e tyre të specializuara, duke përfshirë cilat janë nivelet përkatëse të cilësisë, që nuk sigurohen nga IAS (p.sh. vonesa, luhatjet dhe humbja e paketave), por edhe kërkesa të tjera për menaxhimin e burimeve siç shpjegohet në paragrafin 108a më poshtë, dhe çdo kërkesë kontraktuale. Për më tepër, duhet të specifikohet "*niveli specifik i cilësisë*", dhe duhet të jetë e demonstrueshme se ky nivel specifik i cilësisë nuk mund të sigurohet përmes IAS dhe se kërkesat e cilësisë janë objektivist të nevojshme për të siguruar një ose më shumë karakteristika kryesore të shërbimit.

108a. Kërkesat për një nivel specifik cilësie nuk mund t'u referohen vetëm parametrave standardë si shpejtësi, vonesë dhe luhatje, por, për shembull, mund të zbatohen edhe për parametra të tjerë të cilësisë në paradigmat e reja të rrjetëzimit, siç janë shërbimet nga makinë-në-makinë (M2M). Në raste të tilla, pajisjet mund të kenë burime të kufizuara (p.sh., fuqi përpunimi, jetëgjatësi baterie dhe kapacitet memorie të kufizuara) dhe ofrimi i shërbimeve në rrjet mund të duhet të merret me çështje të tilla si shterimi i energjisë, ndërhyrja dhe siguria për të ruajtur një nivel specifik cilësie. Adresimi i këtyre çështjeve është thelbësor për të siguruar nivelin specifik të cilësisë së

shërbimeve, dhe shërbimet e specializuara mund të justifikohen në rastet kur kërkesat nuk mund të përmbushen nga IAS për pajisjet me burime të kufizuara.

109. Bazuar në këtë informacion, AKEP do të vlerësojë kërkesat e përmendura në Neni 177(7).

101. Nëse sigurimi i një niveli specifik të cilësisë është objektivisht i nevojshëm, kjo nuk mund të ofrohet thjesht duke i dhënë përparësi të përgjithshme mbi përmbajtjen e krahasueshme. Shërbimet e specializuara nuk ofrojnë lidhje të përgjithshme me internetin (shiko edhe paragrafin 115 në lidhje me shërbimet VPN për sqarime të mëtejshme) dhe ato mund të ofrohen, për shembull, përmes një lidhjeje që është logjikisht e ndarë nga trafiku i IAS në mënyrë që të sigurohen këto nivele cilësie.

110a. Përsa i përket lidhjes me internetin, lidhja e dedikuar midis serverëve në layer-in e aplikacionit (për shembull, mundësia që pajtimtarët VoLTE të telefonojnë përdoruesit OTT të VoIP) nuk do të ofronte lidhje të përgjithshme midis pikave fundore të internetit, d.m.th., shërbimi nuk do të ishte i përdorshëm ose nuk do të ofrohej si zëvendësim për IAS. Prandaj, një shërbim i specializuar mund të mbështetet në një lidhje të tillë.

110b. Lidhur me shembullin e ndarjes logjike të trafikut midis shërbimeve të specializuara dhe IAS, zakonisht kur dy kategoritë e shërbimeve ofrohen mbi një infrastrukturë të përbashkët, duhet theksuar se ndarja logjike mund të ofrohet me kapacitet fiks ose dinamik ose pa rezervim të kapacitetit për IAS kundrejt shërbimeve të specializuara. Megjithatë, ISP është e detyruar të ofrojë cilësinë e IAS siç specifikohet sipas kërkesave të transparencës në Nenin 178. Për më tepër, rregullat në Nenin 177(8) përcaktojnë që shërbimet e specializuara të mos ofrohen në dëm të cilësisë së përgjithshme të IAS për përdoruesit fundor.

111. AKEP do të verifikojë nëse, dhe në çfarë mase, ofrimi i optimizuar është objektivisht i nevojshëm për të siguruar që kërkesat e një ose më shumë karakteristikave specifike dhe kryesore të përmbajtjes, aplikacioneve dhe shërbimeve të përmbushen, dhe për të mundësuar që përdoruesve fundorë t'u jepet një siguri përkatëse e cilësisë. Për ta bërë këtë, AKEP do të vlerësojë nëse një shërbim komunikimi elektronik, përveç IAS-së, kërkon një nivel cilësie që nuk mund të sigurohet përmes një IAS-je. Nëse jo, këto shërbime komunikimi elektronik ka të ngjarë të anashkalojnë dispozitat e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 dhe për këtë arsye nuk do të lejohen. Në vlerësim, AKEP do të marrë parasysh se teknologjitë e ndryshme të rrjetit mund të ofrojnë nivele të ndryshme të performancës.

112. Interneti dhe natyra e IAS-së do të evoluojnë me kalimin e kohës. Një shërbim që konsiderohet të jetë një shërbim i specializuar sot mund të mos kualifikohet domosdoshmërisht si një shërbim i specializuar në të ardhmen për shkak të faktit se optimizimi i shërbimit mund të mos jetë objektivisht i nevojshëm, pasi standardi i përgjithshëm i IAS-së mund të jetë përmirësuar. Nga ana tjetër, mund të shfaqen shërbime të tjera që duhet të optimizohen, edhe pse standardi i IAS-së përmirësohet. AKEP do të vlerësojë nëse një shërbim kualifikohet si një shërbim i specializuar rast pas rasti. Në rast të rivlerësimit, kjo pritet të ndodhë në një afat kohor më të gjatë. AKEP sqaron se nuk do t'i mbajë shërbimet e specializuara nën shqyrtim të vazhdueshëm. Kur AKEP vlerëson se një shërbim nuk kualifikohet më si një shërbim i specializuar për shkak të cilësisë së përmirësuar të IAS-së, ISP-së do t'i lejohet një fazë e arsyeshme kalimtare për heqjen graduale të shërbimit të specializuar. Në këto raste, do zbatohen procedurat përkatëse administrative, duke përfshirë respektimin e parimit të proporcionalitetit.

113. **Shembuj tipikë të shërbimeve të specializuara** të ofruara për përdoruesit fundorë janë shërbimet VoLTE dhe transmetimi linear IPTV me kërkesa specifike të QoS-së, me kusht që ato të përmbushin kërkesat e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024, në veçanti Nenin 177(7). Sipas të njëjtave parakushte, shembuj të tjerë do të përfshinin shërbime shëndetësore në kohë reale (p.sh. kirurgjia në distancë) ose "*disa shërbime që i përgjigjen një interesi publik ose nga disa shërbime të reja komunikimi makinë-në-makinë*".

114. QoS mund të jetë veçanërisht i rëndësishëm për klientët e korporatave dhe këta klientë mund të kenë nevojë për shërbime të specializuara të cilat - meqenëse u drejtohen bizneseve - shpesh quhen "shërbime biznesi". "Shërbime të tilla biznesi" mbulojnë një gamë të gjerë shërbimesh dhe duhet të vlerësohen rast pas rasti.

115. VPN-të mund të kualifikohen si shërbime të specializuara në përputhje me Nenin 177(7) të Ligjit 54/2024. Megjithatë, në masën që shërbimet e korporatave, të tilla si VPN-të, ofrojnë gjithashtu akses në internet, ofrimi i një aksesit të tillë në internet nga një ofrues i komunikimeve elektronike për publikun duhet të analizohet sipas Nenit 177(1) deri në (6) të Ligjit 54/2024. Për shembull, shërbime të tilla të specializuara nuk mund të përdoren për të zëvendësuar një IAS me një shërbim që i jep përparësi aplikacioneve specifike, ndërsa jep akses në internet.

Neni 177(8): Kërkesa për kapacitet për shërbime të specializuara

8. Ofruesit e komunikimeve elektronike për publikun, duke përfshirë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet, mund të ofrojnë ose të lehtësojnë ofrimin e shërbimeve të tilla vetëm nëse kapaciteti i rrjetit, përveç çdo shërbimi të ofruar të aksesit në internet, është i mjaftueshëm për të ofruar edhe këto shërbime. Këto shërbime nuk do të përdoren ose nuk do të ofrohen si zëvendësues për shërbimin e aksesit në internet dhe nuk duhet të dëmtojnë disponueshmërinë ose cilësinë e përgjithshme të shërbimeve të aksesit në internet për përdoruesit fundorë.

Kapacitet i mjaftueshëm rrjeti për shërbime të specializuara përveç IAS

116. Shërbimet e specializuara do të ofrohen vetëm kur kapaciteti i rrjetit është i mjaftueshëm në mënyrë që IAS të mos përkeqësohet (p.sh. për shkak të rritjes së vonesës ose luhatjes ose mungesës së gjerësisë së brezit) nga shtimi i shërbimeve të specializuara. Si në planin afatshkurtër ashtu edhe në atë afatgjatë, shërbimet e specializuara nuk duhet të çojnë në përkeqësim të cilësisë së përgjithshme të IAS për përdoruesit fundorë. Kjo mund të arrihet, për shembull, me anë të investimeve shtesë në infrastrukturë të cilat lejojnë kapacitet shtesë në mënyrë që të mos ketë ndikim negativ në cilësinë e IAS.

117. Në një rrjet me kapacitet të kufizuar, IAS-të dhe shërbimet e specializuara mund të konkurrojnë për burimet të përgjithshme të rrjetit. Për të mbrojtur disponueshmërinë e cilësisë së përgjithshme të IAS, Neni 177(8) nuk lejon ofrimin e shërbimeve të specializuara nëse kapaciteti i rrjetit nuk është i mjaftueshëm për t'i ofruar ato përveç çdo IAS-je të ofruar, sepse kjo do të çonte në përkeqësimin e IAS-së dhe në këtë mënyrë do të anashkalonte përcaktimet e Nenit 177-179 të Ligjit 54/2024. Nenit 177-179 të Ligjit 54/2024 mbrojnë nga përkeqësimi cilësinë e përgjithshme të IAS-së, dhe jo shërbimet e specializuara.

118. AKEP do të vlerësojë nëse, për të siguruar cilësinë e shërbimeve të specializuara, ofruesit e shërbimeve të internetit kanë siguruar kapacitet të mjaftueshëm të rrjetit si për çdo ofertë të IAS të ofruara përmes infrastrukturës, ashtu edhe për shërbimet e specializuara. Nëse jo, ofrimi i

shërbimeve të specializuara nuk është I lejuar sipas përcaktimeve të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024.

119. AKEP mund të kërkojë informacion nga ISP-të në lidhje me mënyrën se si sigurohet kapaciteti i mjaftueshëm dhe në çfarë shkalle ofrohet shërbimi (p.sh., rrjetet, mbulimi dhe përdoruesit fundorë). AKEP më pas mund të vlerësojë se si ISP-të e kanë vlerësuar kapacitetin shtesë të kërkuar për shërbimet e tyre të specializuara dhe si kanë siguruar që elementët e rrjetit dhe lidhjet të kenë kapacitet të mjaftueshëm në dispozicion për të ofruar shërbime të specializuara përveç çdo IAS-je të ofruar.

120. AKEP do të vlerësojnë nëse ka apo jo kapacitet të mjaftueshëm për IAS kur ofrohen shërbime të specializuara, për shembull, duke kryer matje të IAS (shiko paragrafët 174-176). Në këto matje, AKEP do të marrë në konsideratë/përorë metodologjitë përkatëse të zhvilluar nga BEREC për QoS të Neutralitetit të Rrjetit në vitet e fundit.

“Jo në dëm të disponueshmërisë ose cilësisë së përgjithshme të IAS për përdoruesit fundorë”

121. Shërbimet e specializuara nuk lejohen të ofrohen nëse ato dëmtojnë disponueshmërinë dhe cilësinë e përgjithshme të IAS-së. Ekziston një korrelacion midis performancës së ofertës/ofertave të IAS (domethënë disponueshmëria dhe cilësia e përgjithshme e saj) dhe nëse ka kapacitet të mjaftueshëm për të ofruar shërbime të specializuara përveç IAS-së. AKEP mund të marri në konsideratë që matjet e cilësisë së IAS-së mund të kryhen me dhe pa shërbime të specializuara, si në afat të shkurtër ashtu edhe në afat të gjatë, të cilat mund të përfshijnë matje para futjes në treg të shërbimeve të specializuara si dhe pas futjes në treg.

121a. BEREC është në proces të zhvillimit të një mjeti për matjen e neutralitetit të rrjetit dhe do të kërkojë të shfrytëzojë këtë punë për të zhvilluar më tej metodologjinë e matjes në lidhje me matjen e cilësisë së përgjithshme të IAS. AKEP do të marri pjesë në këtë bashkëpunim dhe të marri në konsideratë rezultatet e kësaj pune kur të jenë të disponueshme. AKEP gjithashtu mund të mbledhë informacion nga ISP-të për të vlerësuar dhe matur ndikimin e shërbimeve të specializuara në cilësinë së përgjithshme të IAS-së.

122. Përdoruesi fundor mund të përcaktojë vetë se si ta përdorë pjesën e dedikuar të kapacitetit të një përdoruesi fundor ndërsa IAS dhe shërbimet e specializuara konkurrojnë drejtpërdrejt për atë. Kur është teknikisht e pamundur të ofrohet shërbimi i specializuar paralelisht me IAS pa dëmtuar cilësinë e IAS-së së përdoruesit fundor, AKEP nuk do ta konsiderojë këtë konkurrencë për kapacitet si shkelje të Nenit 177(8), për sa kohë që përdoruesi fundor është i informuar në përputhje me Neni 178(1)(c) për ndikimin në IAS-në e tij dhe mund të marrë shpejtësitë e internetit sipas kontraktës për çdo IAS të abonuar paralelisht. Kur aktivizimi i shërbimit të specializuar nga përdoruesi fundor individual ndikon vetëm në IAS-në e tij, AKEP nuk do ta konsiderojë atë si në dëm të cilësisë së përgjithshme të IAS-së. Megjithatë, efektet e dëmshme nuk duhet të ndodhin në ato pjesë të rrjetit ku kapaciteti ndahet midis përdoruesve të ndryshëm fundorë.

123. Gjithashtu, në rrjetet celulare - ku numri i përdoruesve aktivë në një qelizë të caktuar, dhe rrjedhimisht volumet e trafikut, janë më të vështira për t'u parashikuar sesa në rrjetet fikse - cilësia e përgjithshme e IAS-së për përdoruesit fundorë nuk duhet të konsiderohet se shkakton dëm kur ndikimi negativ i përgjithshëm i shërbimeve të specializuara është i pashmangshëm, minimal dhe i kufizuar në një kohëzgjatje të shkurtër. Në të kundërt, rrethana të tilla të paparashikueshme që lidhen me numrin e përdoruesve dhe volumet e trafikut nuk duhet të ndodhin normalisht në rrjetet fikse.

124. AKEP mund të vlerësojë nëse ofrimi i shërbimeve të specializuara ul cilësinë e përgjithshme të IAS-së, për shembull, duke vlerësuar shkallën në të cilën ulen shpejtësitë e matura të shkarkimit ose ngarkimit ose rriten vonesat, ndryshimet e vonesave ose humbja e paketave. Luhatjet normale kohore në shkallë të vogël ose ndryshimet normale në shkallë të vogël në të gjithë rrjetin nuk duhet të konsiderohen si në dëm të cilësisë së përgjithshme. Ndërprerjet e rrjetit dhe problemet e tjera të përkohshme të shkaktuara nga defektet e rrjetit, për shembull, duhet të trajtohen veçmas.

125. AKEP do të ndërhyjë nëse zbulohen ulje të vazhdueshme dhe të ndjeshme të performancës për IAS. Kjo mund të zbulohet nëse performanca e matur është vazhdimisht mbi një nivel mesatar (për parametra të tillë si vonesa, luhatja ose humbja e paketave) ose nën një nivel mesatar (për parametra të tillë si shpejtësia) të zbuluar më parë për një periudhë relativisht të gjatë kohore, siç janë orët ose ditët), ose nëse ndryshimi midis rezultateve të matjes para dhe pas fillimit të ofrimit/përdorimit të shërbimit të specializuar është statistikisht i rëndësishëm. Në rastin e vlerësimeve afatshkurtra, ndryshimi midis rezultateve të matjes me dhe pa shërbimin e specializuar duhet të vlerësohet në mënyrë të ngjashme.

"Nuk mund të përdoret ose të ofrohet si zëvendësues për IAS"

126. Është shumë e rëndësishme që dispozitat në lidhje me shërbimet e specializuara të mos shërbejnë si një anashkalim i mundshëm i Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024. Prandaj, AKEP do të vlerësojë nëse një shërbim i specializuar është një zëvendësues i mundshëm për IAS-të, dhe nëse kapaciteti i nevojshëm për ofrimin e tij është në dëm të kapacitetit të disponueshëm për IAS-në.

127. Një aspekt i rëndësishëm që AKEP do të vlerësojë për të vendosur nëse një shërbim i specializuar konsiderohet si zëvendësues për një IAS, është nëse shërbimi në të vërtetë ofron akses në internet, por në një mënyrë të kufizuar, me një cilësi më të lartë ose me menaxhim të diferencuar të trafikut. Nëse po, kjo do të konsiderohej një anashkalim i Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024.

IV. Masat e transparencës për sigurimin e aksesit të hapur në internet (Neni 178)

Neni 178(1) Masat e transparencës për sigurimin e aksesit të hapur në internet

1. Ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet sigurojnë që çdo kontratë, që përfshin shërbimet e aksesit në internet, të specifikojë të paktën:
(kërkesat për informacion në paragrafët (a)-(d) të Nenit 178(1))

128. AKEP do të sigurojë që ISP-të që u ofrojnë IAS të gjithë përdoruesve fundorë (p.sh., përdoruesve fundorë konsumatorë dhe klientëve të biznesit) të përfshijnë në kontratat për IAS informacionin përkatës të përmendur në Nenin 178(1)(a-d) në një mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe gjithëpërfshirëse, dhe ta publikojnë këtë informacion, në faqen e internetit të tyre.

129. AKEP sqaron se kërkesat për transparencë për ISP-të në lidhje me IAS-në të përcaktuara në Nenin 178(1) dhe 178(2) janë kërkesa shtesë nga ato të parashikuara në Kreun XVI apo XVIII të Ligjit 54/2024. AKEP mund të përcaktojë gjithashtu kërkesa shtesë për monitorim, informacion dhe transparencë, duke përfshirë ato që kanë të bëjnë me përmbajtjen, formën dhe mënyrën e informacionit që do të publikohet.

130. Në mënyrë që informacioni i referuar në Nenin 178 të jetë i qartë dhe i kuptueshëm, ai:

- duhet të jetë lehtësisht i arritshëm dhe i identifikueshëm për atë që është;
- duhet të jetë i saktë dhe i përditësuar;
- duhet të jetë kuptimplotë për përdoruesit fundorë, d.m.th. i rëndësishëm, i qartë dhe i paraqitur në një mënyrë të dobishme;
- nuk duhet të krijojë një perceptim të gabuar të shërbimit të ofruar përdoruesit fundor;
- duhet të jetë i krahasueshëm të paktën midis ofertave të ndryshme, por mundësisht edhe midis ISP-ve të ndryshme, në mënyrë që përdoruesit fundorë të jenë në gjendje të krahasojnë ofertat (duke përfshirë kushtet kontraktuale të përdorura nga ISP të ndryshme) dhe ISP-të në një mënyrë të tillë që krahasimi të mund të tregojë ndryshime dhe ngjashmëri.

131. AKEP sqaron se ISP-të kanë detyrim që të përfshijnë në kontratë dhe të publikojnë informacionin e përmendur në Nenin 178(1) (a) deri në (d). Kjo mund të paraqitet në dy pjesë (nivele detajimesh):

- Pjesa e parë mund të ofrojë informacion të nivelit të lartë (të përgjithshëm). Informacioni rreth IAS-së së ofruar duhet të përfshijë, për shembull, një shpjegim të shpejtësive, shembuj të aplikacioneve të njohura që mund të përdoren me një cilësi të mjaftueshme dhe një shpjegim se si aplikacione të tilla ndikohen nga kufizimet e IAS-së së ofruar. Kjo pjesë duhet të përfshijë referencë për pjesën e dytë ku informacioni i kërkuar nga Neni 178(1) i Rregullores jepet më hollësisht.
- Pjesa e dytë mund të përbëhet nga parametra teknike më të detajuara dhe vlerat e tyre, si dhe informacione të tjera relevante të kërkuara nga Neni 178(1) i Ligjit 54/2024 dhe në këto Udhëzime.

132. Nëse do të jetë e nevojshme, AKEP do të japë shembuj se si informacioni mund të jepet në një mënyrë transparente, duke marrë në konsideratë praktikën më të mirë në vendet BE dhe udhëzimet e BEREC për transparencën e neutralitetit të rrjetit.

133. Kushtet e kontratave të pajtimit që do të përjashtonin ose kufizonin në mënyrë të papërshtatshme ushtrimin e të drejtave ligjore të përdoruesit fundor vis-à-vis të ISP-së në rast të mospërmblidhjes së plotë ose të pjesshme ose të papërshtatshme nga ISP-ja të ndonjë prej detyrimeve kontraktuale, do të konsiderohen të padrejta sipas Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024, përfshirë zbatimin e legjislacionit përkatës për mbrojtjen e konsumatorit dhe kushtet e padrejta në kontratat e konsumatorëve.

134. Dispozitat e nenit 178(pikat 1 dhe 2) të Ligjit 54/2024 zbatohen për të gjitha kontratat pavarësisht nga data e lidhjes ose rinovimit të kontratës. Dispozitat e nenit 178, pika 3, zbatohen vetëm për kontratat e lidhura ose të rinovuara nga data 20.12.2025, në përputhje me afatin e parashikuar në ligj dhe me sqarimet e dhëna në këto Udhëzime, në veçanti në paragrafët 160–166 dhe në Shtojcën nr. 1

Neni 178(1/a) Masat e transparencës dhe menaxhimit të trafikut

a) informacionin se si masat e menaxhimit të trafikut të aplikuara nga ai ofrues mund të ndikojnë në cilësinë e shërbimeve të aksesit në internet, në privatësinë e përdoruesve fundorë dhe në mbrojtjen e të dhënave të tyre personale;

135. ISP-të kanë detyrim që të përfshijnë në kontratë dhe të publikojnë një shpjegim të qartë dhe gjithëpërfshirës të masave të menaxhimit të trafikut të zbatuara në përputhje me Nenin 177(4-5), duke përfshirë informacionin e mëposhtëm:

- se si masat e menaxhimit të trafikut mund të ndikojnë në përvojën e përdoruesit fundor në përgjithësi dhe në lidhje me aplikacione specifike (p.sh., kur kategori specifike të trafikut trajtohen ndryshe në përputhje me Nenin 177). Për këtë qëllim duhet të përdoren shembuj praktikë. Në veçanti nga ISP-ja duhet të ofrohet informacioni i mëposhtëm:
 - limitet e shkarkimit dhe ngarkimit që zbatohen për IAS-në e zgjedhur nga përdoruesi fundor, menaxhimi i trafikut i përdorur për të menaxhuar pajtueshmërinë me limitet e shkarkimit dhe rrethanat në të cilat këto zbatohen.
- rrethanat dhe mënyra në të cilën zbatohen masat e menaxhimit të trafikut që mund të kenë një ndikim siç parashikohet në Nenin 178(1)(a);
- si mund të ndikojnë masat e menaxhimit të trafikut në QoS-në e IAS-së, veçanërisht në rastet e mbingarkesës së rrjetit dhe gjithashtu në lidhje me shërbimet e tjera të aksesit në internet me parametra të ndryshëm QoS-je, ku ISP-ja ofron shërbime të shumëfishta të aksesit në internet me parametra të ndryshëm të QoS-ve;
- çdo masë të zbatuar gjatë menaxhimit të trafikut që përdor të dhëna personale, llojet e të dhënave personale të përdorura dhe mënyrën se si ISP-të sigurojnë privatësinë e përdoruesve fundorë dhe mbrojnë të dhënat e tyre personale gjatë menaxhimit të trafikut.

136. Informacioni duhet të jetë i qartë dhe gjithëpërfshirës. Informacioni nuk duhet të përbëhet thjesht nga një kusht i përgjithshëm që përcakton ndikimet e mundshme të masave të menaxhimit të trafikut që mund të zbatohen në përputhje me Nenin 177-179. Informacioni duhet të përfshijë

gjithashtu, të paktën, një përshkrim të ndikimeve të mundshme të praktikave të menaxhimit të trafikut që janë në fuqi në IAS.

Neni 178(1/b) Transparenca dhe parametrat e cilësisë së shërbimit

b) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm se si çdo kufizim vëllimi, shpejtësie dhe i parametrave të tjerë të cilësisë së shërbimit mund të kenë në praktikë një ndikim në shërbimet e aksesit në internet dhe në veçanti në përdorimin e përmbajtjes, aplikacioneve dhe shërbimeve;

137. Përveç shpejtësisë, parametrat më të rëndësishëm të QoS për aksesin në internet janë vonesa (*delay*), luhatja e vonesave (*delay variation: jitter*) dhe humbja e paketave (*packet loss*). Këta parametra të tjerë të QoS duhet të përshkruhen nëse, në praktikë, mund të kenë ndikim në IAS dhe përdorimin e aplikacioneve. ISP-të duhet t'u ofrojnë përdoruesve fundorë informacion që bazohet në efekte. Përdoruesit fundorë duhet të jenë në gjendje të kuptojnë implikimet e këtyre parametrave në përdorimin e aplikacioneve dhe nëse aplikacione të caktuara (p.sh., të komunikimi me zë/video në mënyrë interaktive ose transmetimi i videove 4K) nuk mund të përdoren në fakt për shkak të vonesës së gjatë ose shpejtësisë së ngadaltë të IAS. ISP-të mund të japin kategori aplikacionesh ose shembuj të njohur të këtyre aplikacioneve që mund të ndikohen nga sa më sipër.

138. Lidhur me kufizimet e volumit, kontratat duhet të specifikojnë "madhësinë" e kufirit të sipërm (në terma sasiorë, p.sh. GB), çfarë do të thotë kjo në praktikë dhe pasojat e tejkalimit të tij (p.sh. tarifa shtesë, kufizime shpejtësie, bllokimi i të gjithë trafikut etj.), si dhe, në rastin e diferencimit të çmimeve, një shpjegim të qartë se cilat të dhëna llogariten sipas cilit kufi ose për cilin çmim. Për shembull, nëse përdoruesi merr akses të pakufizuar në internet gjatë një periudhe të kufizuar kohore, duhet të ketë një shpjegim të qartë për periudhat e ndryshme kohore dhe se çfarë çmimi zbatohet për të dhënat gjatë periudhave të ndryshme kohore. Kur specifikohen shpejtësitë në një kontratë dhe publikohet informacioni duhet të merret parasysh nëse shpejtësia do të ulet pasi të jetë arritur një limit i caktuar i të dhënave. ISP-të mund të ofrojnë gjithashtu informacione dhe shembuj rreth llojit të përdorimit të të dhënave që do të çonte në një situatë ku arrihet limiti i të dhënave (p.sh. sa GB mund të konsumohen mesatarisht gjatë një 1 ore duke përdorur aplikacione të njohura, të tilla si transmetimet video SD, HD, 4K apo për sa kohë mund të arrihet mesatarisht limiti i të dhënave duke përdorur këto aplikacione).

AKEP sqaron se përcaktimet e kësaj pike përfshijnë si limitet/kufizimet e të dhënave në rrjetet celulare dhe ato në rrjetet fikse, të publikuar si pa limit, por për të cilat aplikohen politika të konsumit të drejtë/Fair Usage Policy.

Neni 178(1/c) Transparenca për shërbimet e specializuara

c) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm se si çdo shërbim i përmendur në pikën 7 të nenit 177 të këtij ligji, për të cilin përdoruesi fundor pajtohet, mund të ketë në praktikë një ndikim në shërbimet e aksesit në internet që i ofrohen atij përdoruesi;

139. ISP-të duhet të përfshijnë në kontratë dhe të publikojnë informacion të qartë dhe të kuptueshëm se si shërbimet e specializuara të përfshira në kontratën e pajtimit të përdoruesit fundor mund të ndikojnë në IAS. Kjo diskutohet më tej në paragrafin 122.

Neni 178(1/ç) Transparenca mbi shpejtësitë kontraktuale

ç) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm të **shpejtësisë minimale, normalisht të disponueshme, maksimale** dhe të **deklaruar** të shkarkimit dhe ngarkimit të shërbimeve të aksesit në internet **në rastin e rrjeteve fikse**, ose të **shpejtësisë maksimale të vlerësuar** dhe të **deklaruar** të shkarkimit dhe ngarkimit të shërbimeve të aksesit në internet, **në rastin e rrjeteve celulare** dhe se si devijimet e rëndësishme nga shpejtësia përkatëse e deklaruar e shkarkimit dhe ngarkimit ndikojnë në ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë, të përcaktuara në pikën 1 të nenit 177 të këtij ligji;

140. Për të dhënë fuqi përdoruesve fundorë, vlerat e shpejtësisë të kërkuara nga Neni 178(1)(ç) duhet të specifikohen në kontratë dhe të publikohen në një mënyrë të tillë që ato të mund të verifikohen dhe të përdoren për të përcaktuar çdo mospërputhje midis performancës aktuale dhe asaj që është rënë dakord në kontratë. Shpejtësitë e ngarkimit dhe shkarkimit duhet të ofrohen si vlera të vetme numerike në bit/sekondë (p.sh. Mbps ose Gbps për shpejtësi ≥ 1 Gbit/s). Shpejtësitë duhet të specifikohen në bazë të ngarkesës së protokollit të layer-it të transportit dhe jo të bazuara në një protokoll të një layer-i më të ulët.

141. Vitet e fundit, në treg janë prezantuar produkte që përfshijnë një kombinim të llojeve të ndryshme të teknologjive dhe, në disa raste, një përzierje të teknologjive fikse dhe celulare. Pavarësisht formave inovative të lidhjes në internet, përdoruesi fundor duhet të jetë i informuar se çfarë niveli shërbimi mund të presë. ISP-t, kur prezantojnë një produkt të ri në treg, mund të zbatojnë ofertën e tyre duke përdorur teknologjitë e tyre të zgjedhura, për sa kohë që janë transparente në lidhje me performancën aktuale të IAS. Me qëllim që vlerat e shpejtësisë kontraktuale të jenë të kuptueshme, kontratat duhet të specifikojnë faktorët që mund të kenë një ndikim në shpejtësi, si brenda ashtu edhe jashtë kontrollit të ISP-së. Kjo vlen edhe për FEA (Fixed Eireless Access) dhe shërbimet që përdorin një kombinim teknologjish të tilla si IAS hibride, ku ndikimet e paparashikueshme (për shembull kushtet mjedisore) mund të ndikojnë në ofrimin e shërbimit në një shkallë të caktuar.

141a. AKEP do t'i konsiderojë disa lloje të caktuara të FEA-ve si shërbime të rrjetit fiks për qëllim të kërkesave të transparencës në Nenin 178. Ky është rasti, për shembull, kur një rrjet që përdor teknologji pa tel (përfshirë rrjetin celular) përdoret për ofrimin e IAS në një vendndodhje fikse me pajisje të dedikuara dhe zbatohet ose rezervimi i kapacitetit ose përdorimi i një brezi të specifikuar të spektrit të frekuencave. Në këtë rast, ofrimi informacionit përkatës duhet të jetë në përputhje me kërkesat e transparencës për rrjetet fikse. Kur AKEP do shqyrtojë një rast specifik, do të marrë në konsideratë mënyrën e implementimit dhe kushtet specifike të produktit.

141b. AKEP do të konsiderojë aksesin hibrid si akses në rrjetin fiks për qëllim të kërkesave të transparencës në Nenin 178 kur ai përbëhet nga një kombinim i teknologjive fikse dhe mobile si një abonim i vetëm, ofrohet në një vendndodhje fikse dhe tregtohet si një shërbim fiks. Prandaj, informacioni i dhënë në këto raste duhet të jetë në përputhje me kërkesat e transparencës për rrjetet fikse. Nëse nuk është ky rasti, pjesa fikse e shërbimit duhet të përmbushë kërkesat e transparencës së rrjetit fiks dhe pjesa celulare e shërbimit duhet të përmbushë kërkesat e transparencës së rrjetit celular. Për shembull, në lidhje me komponentin celular të IAS hibrid kur tregtohet veçmas nga komponenti fiks, AKEP mund të vendosë detyrime në lidhje me kërkesat minimale të cilësisë së shërbimit dhe masa të tjera të përshtatshme dhe të nevojshme sipas Nenit 179(1).

142. AKEP sqaron që detyrimi ndaj ISP-ve për të përfshirë në kontratë dhe për të publikuar informacion në lidhje me shpejtësitë e deklaruar/reklamuar (advertised speeds) nuk nënkupton një kërkesë për të reklamuar shpejtësitë; përkundrazi, ajo kufizohet në përfshirjen në kontratë dhe publikimin e informacionit në lidhje me shpejtësitë që reklamohen nga ISP-ja. Kërkesa për të specifikuar shpejtësinë e reklamuar kërkon që një ISP të shpjegojë shpejtësinë e reklamuar të ofertës së veçantë IAS të përfshirë në kontratë, nëse shpejtësia e saj është reklamuar. Një ISP mund të reklamojë natyrisht edhe oferta të tjera IAS me shpejtësi më të larta ose më të ulëta që nuk përfshihen në kontratën në të cilën pajtimtari është palë (qoftë nga zgjedhja ose për shkak të mosdisponueshmërisë së shërbimit në vendndodhjen e tij), në përputhje me normat që rregullojnë marketingun.

Specifikimi i shpejtësive për një IAS në rastin e rrjeteve fikse

Shpejtësia minimale

143. Shpejtësia minimale është shpejtësia më e ulët që ISP merr përsipër t'i ofrojë përdoruesit fundor, sipas kontratës që përfshin IAS. Në parim, shpejtësia aktuale nuk duhet të jetë më e ulët se shpejtësia minimale, përveç rasteve të ndërprerjes së IAS. Nëse shpejtësia aktuale e një IAS është dukshëm, dhe vazhdimisht ose rregullisht, më e ulët se shpejtësia minimale, kjo do të tregonte mospërputhje të performancës në lidhje me shpejtësinë minimale të rënë dakord.

144. AKEP mund të vendosi kërkesa për përcaktimin e shpejtësisë minimale sipas Nenit 179(2), për shembull që shpejtësia minimale të jetë në përpjesëtim të arsyeshëm me shpejtësinë maksimale. Për këtë shiko Shtojcën 1 të këtij dokumenti.

Shpejtësia maksimale

145. Shpejtësia maksimale është shpejtësia që një përdorues fundor mund të presë të marrë të paktën një pjesë të kohës (p.sh. të paktën një herë në ditë). Një ISP nuk është i detyruar teknikisht ta kufizojë shpejtësinë në shpejtësinë maksimale të përcaktuar në kontratë.

146. AKEP mund të vendosi kërkesa për përcaktimin e shpejtësisë maksimale sipas Nenit 179(2), për shembull që ajo të jetë të arritshme një numër të caktuar herësh gjatë një periudhe të caktuar. Për këtë shiko Shtojcën 1 të këtij dokumenti.

Shpejtësia normalisht e disponueshme

147. Shpejtësia normalisht e disponueshme është shpejtësia që një përdorues fundor mund të presë të marrë shumicën e kohës kur përdor shërbimin e IAS-së. AKEP sqaron se **shpejtësia normalisht e disponueshme** ka dy dimensionë:

- vlerën numerike të shpejtësisë, dhe
- disponueshmërinë (si përqindje) të shpejtësisë gjatë një periudhe të caktuar, siç janë orët e pikut ose gjatë gjithë ditës.

148. Shpejtësia normalisht e disponueshme duhet të jetë e disponueshme gjatë periudhës së specifikuar ditore. AKEP mund të vendosi kërkesa për përcaktimin e shpejtësive normalisht të disponueshme sipas Nenit 179(2). Për këtë shiko Shtojcën 1 të këtij dokumenti.

Shembujt përfshijnë:

- specifikimin që shpejtësitë normalisht të disponueshme duhet të jenë të disponueshme të paktën gjatë orëve jashtë orarit të pikut dhe 90% të kohës gjatë orëve e pikut, ose 95% gjatë gjithë ditës;

- kërkesën që shpejtësia normalisht e disponueshme të jetë në përpjesëtim të arsyeshëm me shpejtësinë maksimale.

149. Që të ketë kuptim, përdoruesi fundor duhet të ketë mundësi të vlerësojë vlerën e shpejtësisë normalisht të disponueshme në krahasim me performancën aktuale të IAS-së në bazë të informacionit të dhënë.

Shpejtësia e deklaruar (reklamuar)

150. Shpejtësia e deklaruar (reklamuar) është shpejtësia që një ISP përdor në komunikimet e tij tregtare, duke përfshirë reklamimin/publicitetin dhe marketingun, në lidhje me promovimin e ofertave IAS. Në rast se shpejtësitë përfshihen në marketingun e një oferte nga një ISP (shih edhe paragrafin 142), shpejtësia e reklamuar duhet të specifikohet në informacionin e publikuar dhe në kontratë për secilën ofertë IAS.

151. AKEP mund të vendosi kërkesa në përputhje me Nenin 179(2) se si shpejtësitë e përcaktuara në kontratë lidhen me shpejtësitë e reklamuar, për shembull që shpejtësia e reklamuar nuk duhet të tejkalojë shpejtësinë maksimale të përcaktuar në kontratë, pra shpejtësia maksimale të jetë e barabartë me shpejtësinë e deklaruar/reklamuar.

Specifikimi i shpejtësive të një IAS në rrjetet celulare

152. Shpejtësitë maksimale të shkarkimit dhe ngarkimit të parashikuara dhe të reklamuar duhet të përshkruhen në kontrata sipas paragrafëve 153-157.

Shpejtësia maksimale e vlerësuar

153. Shpejtësia maksimale e vlerësuar për një IAS celular duhet të specifikohet në mënyrë që përdoruesi fundor të mund të kuptojë shpejtësinë maksimale realisht të arritshme për marrëdhënian kontraktuale të tij me operatörin në vendndodhje të ndryshme dhe në kushte realiste përdorimi. Shpejtësia maksimale e vlerësuar mund të specifikohet veçmas për teknologji të ndryshme rrjeti (3G, 4G apo 5G) që ndikojnë në shpejtësinë maksimale të disponueshme për një përdorues fundor. Përdoruesit fundorë duhet të kuptojnë se mund të mos jenë në gjendje të arrijnë shpejtësinë maksimale nëse aparati i tyre fundor celular nuk e suporton atë shpejtësi.

154. AKEP mund të vendosi kërkesa për përcaktimin e shpejtësive maksimale të vlerësuara sipas Nenit 179(2).

155. Shpejtësitë maksimale të vlerësuara të shkarkimit dhe ngarkimit në rrjetin celular mund të vihen në dispozicion/publikohen nga operatorët celularë në bazë gjeografike, duke ofruar harta të mbulimit të IAS celular me vlera të shpejtësisë së vlerësuar/matur të mbulimit të rrjetit në të gjitha vendndodhjet.

Shpejtësia e deklaruar/reklamuar

156. Shpejtësia e reklamuar për një ofertë të IAS celulare duhet të pasqyrojë shpejtësinë që ISP është realisht në gjendje t'u ofrojë përdoruesve fundorë. Edhe pse kërkesat e transparencës në lidhje me shpejtësinë e IAS janë më pak të detajuara për IAS-në celulare sesa për IAS-në fikse, shpejtësia e reklamuar duhet t'u mundësojë përdoruesve fundorë të bëjnë zgjedhje të informuara, për shembull, në mënyrë që ata të jenë në gjendje të vlerësojnë vlerën e shpejtësisë së reklamuar në krahasim me performancën aktuale të IAS-së. Operatorët celularë duhet të specifikojnë faktorë të rëndësishëm që kufizojnë shpejtësitë e arritura nga përdoruesit fundorë.

157. AKEP mund të vendosi kërkesa në përputhje me Nenin 179(1-2) se si shpejtësitë e përcaktuara në kontratë lidhen me shpejtësitë e reklamuar, për shembull që shpejtësia e reklamuar për një IAS, siç specifikohet në një kontratë, nuk duhet të tejkalojë shpejtësinë maksimale të parashikuar siç përcaktohet në të njëjtën kontratë. Shih gjithashtu paragrafin 142 dhe Shtojcën 1.

Neni 178(1/d) Transparenca mbi mjetet juridike në dispozicion të konsumatorëve

d) një shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm të mjeteve juridike të disponueshme për konsumatorin, në përputhje me legjislacionin kombëtar, në rast të ndonjë mospërputhjeje të vazhdueshme ose të përsëritur rregullisht, midis performancës aktuale të shërbimit të aksesit në internet, në lidhje me shpejtësinë ose parametrat e tjerë të cilësisë së shërbimit dhe performancës së kërkuar, në përputhje me nënpikat e mësipërme.

158. Legjislacioni kombëtar për mjetet juridike të disponueshme për konsumatorin në rast të ndonjë mospërputhjeje të vazhdueshme midis performancës aktuale dhe asaj të kontraktuar të shërbimit të internetit, përfshin përcaktimet e Ligjit 54/2024 (Neni 46) si dhe aktet përkatëse nënëligjore të AKEP për mbrojtjen e konsumatorit/pajtimtarit që përmbajnë përcaktime në lidhje me trajtimin e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve përdorues v sipërmarrës, si dhe në legjislacionin e përgjithshëm për mbrojtjen e konsumatorit. Gjithashtu, përveç Neneve 177-179, Ligji 54/2024 përmban detyrime specifike për ISP-të për shërbimin e aksesit në internet, përfshirë për informacionin që ISP-të duhet të përfshijnë në kontratën e pajtimit me përdoruesin fundor sipas Nenit 180, pika 1/ç (*çdo marrëveshje kompensimi dhe rimbursimi, duke përfshirë aty ku është e zbatueshme, referencë të qartë për të drejtat e konsumatorëve, të cilat zbatohen nëse nivelet e cilësisë së shërbimit të kontraktuar nuk përmbushen*), pika 2/a/i (*çdo nivel minimal të cilësisë së shërbimit në masën që këto ofrohen dhe duke marrë parasysh udhëzimet e BEREC-ut në lidhje me shërbimet e aksesit në internet: vonesat e pakta, jitter, humbjet e paketave*).

Shembuj të mjeteve juridike të mundshme për një mospërputhje midis shpejtësive të kontraktuara dhe atyre reale që ISP-të mund të ofrojnë për përdoruesit fundorë/pajtimtarë janë ulja e çmimit, ndërprerja e parakohshme e kontratës pa penalitet për pajtimtarin, kompensim për pajtimtarin ose korrigjimi i mospërputhshmërisë së performancës, ose një kombinim i tyre.

AKEP do të të sigurojë që ISP-të t'u ofrojnë konsumatorëve informacion që specifikon mjete të tilla juridike, në kuadër të hartimit të akteve nënëligjore për zbatimin e Ligjit 54/2024.

Neni 178(2) Procedurat për të adresuar ankesat

2. Ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet parashikojnë procedura transparente, të thjeshta dhe efikase për të trajtuar ankesat e përdoruesve, në lidhje me të drejtat dhe detyrimet e përcaktuara në nenin 177 të këtij ligji dhe pikën 1 të këtij neni, të cilat publikohen në faqen e tyre të internetit dhe vihen në dispozicion në pikat e shitjes.

159. ISP-të kanë detyrim t'u përmbahen disa praktikave të mira në lidhje me procedurat për adresimin e ankesave, të tilla si:

- informimin e përdoruesve fundorë në kontratë, si dhe në faqen e tyre të internetit, në një mënyrë të qartë, rreth procedurave të vendosura, duke përfshirë kohën e zakonshme ose maksimale që duhet për të trajtuar një ankesë;

- dhënien e një përshkrimi se si do të trajtohet ankesa, duke përfshirë hapat që do të ndërmerren ISP-ja për të hetuar ankesën dhe si do të njoftohet përdoruesi fundor për progresin ose zgjidhjen e ankesës;
- mundësimin për përdoruesit fundorë që të paraqesin lehtësisht një ankesë duke përdorur mjete të ndryshme, të paktën në internet (p.sh. një formular në internet ose e-mail) dhe në pikën e shitjes, por ndoshta edhe duke përdorur mjete të tjera si posta ose telefoni;
- sigururimin e një pikë të vetme kontakti për të gjitha ankesat që lidhen me dispozitat e përcaktuara në Nenin 177 dhe Nenin 178(1), pavarësisht nga natyra e ankesës;
- mundësimin për përdoruesit fundor që të jetë në gjendje të pyesë për statusin e ankesës së tij me të njëjtën mënyrë në të cilën është ngritur ankesa;
- informimin e përdoruesve fundorë për përgjigjen për trajtimin e ankesës në një kohë relativisht të shkurtër, duke marrë parasysh kompleksitetin e çështjes;
- informimin e përdoruesit fundor për mjetet për të zgjidhur mosmarrëveshjet sipas ligjit 54/2024 (Neni 46) dhe aktet përkatëse nënligjore (Rregullore e AKEP për mbrojtjen e konsumatorëve/pajtimtarëve) apo legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit, pra nëse përdoruesi fundor beson se ankesa nuk është trajtuar sic duhet nga ISP-ja/nuk është i kënaqur me zgjidhjen e dhënë nga ISP, ai/ajo ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes nga AKEP.

Kërkesa shtesë për transparencën

160. Detyrimet e ISP-ve në lidhje me transparencën dhe publikimin informacionit për përdoruesit fundorë për shërbimin e aksesit në internet, përfshirë për ankesat dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve përdorues fundor-sipërmarrës janë pjesë e Ligjit 54/2024 dhe kuadrit përkatës nënligjor.

Neni 178(3) Mekanizmi i certifikuar i monitorimit

3. Çdo mospërputhje e rëndësishme, e vazhdueshme ose e përsëritur rregullisht, midis cilësisë aktuale të shërbimit të aksesit në internet, në lidhje me shpejtësinë ose parametrat e tjerë të cilësisë së shërbimit dhe performancës së treguar nga ofruesi i shërbimeve të aksesit në internet, në përputhje me shkronjat “a” deri në “d” të pikës 1 të këtij neni, kur faktet përkatëse vërtetohen nga një mekanizëm monitorues, i certifikuar nga AKEP-i, konsiderohet se përbën mospërputhje të performancës për qëllime të nxitjes së mjeteve juridike të disponueshme për konsumatorin, në përputhje me legjislacionin kombëtar. Ky paragraf zbatohet vetëm për kontratat e lidhura ose të rinovuara 1 vit pas hyrjes në fuqi të këtij ligji.

161. Faktet përkatëse që vërtetojnë një mospërputhje të rëndësishme (konsiderueshme) mund të përcaktohen nga çdo mekanizëm monitorimi i certifikuar nga AKEP, qoftë i operuar nga AKEP apo nga një palë e tretë. Pika 3 e Nenit 178 të Ligjit 54/2024 (cituar më sipër) nuk vendos detyrim për AKEP që të bëjë të disponueshëm vet ose që të certifikojë një mekanizëm monitorimi të një pale të tretë, apo se si duhet të bëhet certifikimi. Nëse AKEP ofron një mekanizëm monitorimi të zbatuar për këtë qëllim, ai do të konsiderohet si një mekanizëm monitorimi i certifikuar sipas Neni 178(3) të Ligjit 54/2024 (Neni 4(4) i Rregullores BE 2015/2020).

162. Nëse AKEP do të krijonte ose certifikonte një ose më shumë mekanizma monitorimi që u mundësojnë përdoruesve fundorë të përcaktojnë nëse ka mospërputhje të performancës dhe të marrin rezultatet e matjeve përkatëse për t'i përdorur në vërtetimin e mospërputhjes së performancës së IAS-ve të tyre, kjo do të ndihmonte që të drejtat e sanksionuara në Nenin 177-

178 të Ligjit 54/2024 të bëheshin më efektive. Përdorimi i çdo mekanizmi të certifikuar duhet të jetë pa kosto shtesë për përdoruesin fundor dhe duhet të jetë i arritshëm edhe për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara.

163. Metodologjitë që mund të përdoren nga mekanizmat e monitorimit të certifikuar diskutohen më tej në seksionin tjetër mbi Metodologjinë për monitorimin e performancës së IAS-ve. Qëllimi i këtij udhëzimi në lidhje me metodologjitë është të kontribuojë në zbatimin konsistent të përcaktimeve të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 në Shqipëri me zbatimin e Neneve 3-5 të Rregullores BE 2015/2120 në vendet e BE-së.

Për sqarime të metejshme në lidhje me vënien në dispozicion nga AKEP të mekanizmit të monitorimit të cilësisë së IAS për përdoruesit fundorë, shiko Shtojcën 1 në fund të dokumentit.

Metodologjia për monitorimin e performancës së IAS

164. AKEP në implementimin e një metodologjie matjeje për performancën e IAS, si dhe në konsiderimin e faktorëve të tillë si privatësia, mjedisi i përdoruesit dhe trafiku i kryqëzuar (cross-traffic) do të marrë në konsideratë dokumentat e BEREC: BoR (14) 117¹² dhe BoR (17) 178¹³.

165. Gjatë zbatimit të metodologjive të matjes, AKEP do të marrë në konsideratë udhëzimet mbi metodologjitë e zhvilluara nga BEREC në lidhje me QoS në kontekstin e Neutralitetit të Rrjetit, veçanërisht ato që gjenden në dokumentat e mëposhtëm të BEREC:

- [BoR \(14\) 117 Monitoring quality of Internet access services in the context of net neutrality 25 September 2014;](#)
- [BoR \(17\) 179 Net Neutrality measurement tool specification, 5 October, 2017;](#)
- [BoR \(18\) 32 Annex 1 \(<https://etendering.ted.europa.eu/cft/cft-documents.html?cftId=3097>\);](#)
- Implementimi me Open Source i instrumentit të matjes së Neutralitetit të Rrjetit të BEREC.

166. Bazuar në këto udhëzime aktuale, shpejtësia llogaritet nëpërmjet raportit të sasisë së të dhënave me periudhën kohore. Matjet e shpejtësisë duhet të bëhen si në drejtimin e shkarkimit (download) ashtu edhe në atë të ngarkimit (upload) të të dhënave. Gjithashtu, shpejtësia duhet të llogaritet bazuar në ngarkesën e protokollit të layer-it të transportit (*transport layer protocol payload*). Matjet duhet të kryhen përtej pjesës së rrjetit/infrastrukturës së ISP-së (beyond the ISP leg) së përdoruesit fundor. Detajet e metodologjisë së matjes do të bëhen transparente nga AKEP.

Përveç shpejtësive të shkarkimit dhe ngarkimit, BEREC rekomandon dhe matjen e vonesave dhe luhatjeve (delay and jitter) dhe koeficientin e humbjes së paketave (packet loss ratio).

¹² Chapter 4.8 *Conclusions and recommendations* of BoR (14) 117 “Monitoring quality of Internet access services in the context of net neutrality”

¹³ BoR (17) 178, BEREC Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology, https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/methodologies/7295-berec-net-neutrality-regulatory-assessment-methodology

V. Mbikqyrja dhe zbatimi (Neni 179)

Neni 179(1-2) Mbikqyrja dhe detyrimi

1. AKEP-i monitoron nga afër dhe siguron respektimin e neneve 177 dhe 178 të këtij ligji, si dhe promovon disponueshmërinë e vazhdueshme të shërbimeve të aksesit në internet në baza jodiskriminuese dhe në nivele cilësore, që pasqyrojnë përparimet në teknologji.
2. Në zbatim të pikës 1 të këtij neni, AKEP-i mund të vendosë kërkesa në lidhje me karakteristikat teknike, kërkesat minimale të cilësisë së shërbimit dhe masa të tjera të përshtatshme dhe të nevojshme, për një ose më shumë ofrues të komunikimeve elektronike për publikun, përfshirë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet. AKEP-i publikon çdo vit raporte në lidhje me monitorimin dhe gjetjet e tyre.

Qasja e përgjithshme për mbikqyrje

167. Lidhur me detyrat dhe kompetencat e AKEP të përcaktuara në Nenin 179, ekzistojnë tre lloje veprimesh që AKEP mund të ndërmarrë për të monitoruar dhe siguruar respektimin e Neneve 177 dhe 178 të Ligjit 54/2024.

- **Mbikëqyrja**, e cila përfshin monitorimin nga AKEP siç përcaktohet në Nenin 179(1), dhe lehtësohet nga kompetencat për të mbledhur informacion nga ISP-të sipas Nenit 179(3), në lidhje me:
 - Monitorimin e kufizimeve të të drejtave të përdoruesit fundor (Neni 177(1));
 - Monitorimin e kushteve kontraktuale dhe praktikave tregtare (Neni 177(2));
 - Monitorimin e menaxhimit të trafikut (Neni 177(3-5));
 - Monitorimin dhe vlerësimin e performancës së IAS dhe ndikimin e shërbimeve të specializuara në cilësinë e përgjithshme të IAS (Neni 177(7-8) dhe Neni 178);
 - Monitorimin e kërkesave të transparencës për ISP-të (Neni 178);
- **Mekanizma të zbatimit**, të cilët mund të përfshijnë një sërë ndërhyrjesh dhe vendosjen e kërkesave/masave detyruese siç përcaktohet në Nenin 179(1-2);
- **Raportimi** nga AKEP mbi gjetjet nga monitorimi i kryer, siç përcaktohet në Nenin 179(2).

168. AKEP sqaron se për veprimet që mund të ndërmarrë për të monitoruar dhe siguruar respektimin e Neneve 177 dhe 178 të Ligjit 54/2024 të referuara më sipër, do të marrë të konsideratë veprimet/masat e ndërmarra në vendet e BE-së/rajonit në kuadër të implementimit të Rregullores BE 2015/2120, sipas Raporteve të BEREC mbi Implementimin e Rregullores së Interenetit të Hapur (*BEREC Report on the implementation of the Open Internet Regulation*).

169. Për të monitoruar përputhshmërinë, AKEP mund të kërkojë informacion nga ISP-të sipas Nenit 179(3) dhe përdoruesit fundorë në kuadër të trajtimit të ankesave/zgjidhjes së mosmarrëveshjeve midis përdoruesve fundorë dhe ISP-ve, apo dhe nëpërmjet anketave/sondazheve.

170. Paragrafët 171-183 përmabjnë sqarime shtesë në lidhje me veprimet e mësipëme që mund të ndërmarrë AKEP.

Monitorimi i praktikave të menaxhimit të trafikut

171. AKEP do të zbatojë kompetencat për të mbledhur informacion nga ISP-të mbi menaxhimin e trafikut, për shembull duke:

- vlerësuar praktikat menaxhimit të trafikut të aplikuara nga ISP-të, përfshirë rastet përjashtimore (të lejuara nga Neni 177(5));
- kërkuar informacion më të plotë nga ISP-të në lidhje me praktikat e zbatuara për menaxhimin e trafikut, duke përfshirë:
 - një përshkrim dhe detaje teknike rreth rrjeteve, aplikacioneve ose shërbimeve të prekura;
 - si afektohen ato dhe çdo diferencim tjetër specifik në lidhje me zbatimin e praktikës (si p.sh. nëse praktika zbatohet vetëm për një kohë specifike të ditës ose në një zonë specifike);
 - në rastin e praktikave të jashtëzakonshme të menaxhimit të trafikut që shkojnë përtej atyre të përcaktuara në Nenin 177(4)), një justifikim i detajuar se pse zbatohet praktika dhe periudha kohore për të cilën zbatohet;
- kërkuar të dhëna/rekorde mbi masat/praktikat e zbatuara të menaxhimit të trafikut;
- kërkuar informacion nga ISP-të që lidhet me trajtimin nga AKEP të ankesave/kërkesave për zgjidhje mosmarrëveshje të përdoruesve fundorë;
- kryer vlerësime mbi praktika të mundshme që rezultojnë në kufizime të interenit të hapur në Shqipëri, të ngjashme me Hetimin e Menaxhimit të Trafikut të BEREC-ut të vitit 2012;
- mbledhur informacion dhe ankesa të marra direkt nga përdoruesit fundorë ose burime të tjera informacioni, siç janë lajmet, blogjet, forumet dhe grupet e tjera të diskutimit.

172. Veprimet e AKEP mund të përfshijnë kryerjen e matjeve teknike të menaxhimit të trafikut, p.sh. për zbulimin e shkeljeve të tilla si bllokimi ose kufizimi i trafikut. AKEP për këtë mund të përdorë instrumenta/mjete të disponueshme në treg, sipas rastit dhe disponibilitetit tyre, të cilat mundësojnë zbulimin e shkeljeve të tilla (bllokime dhe/ose kufizime të trafikut).

173. AKEP do të zbatojë politika të përshtatshme monitorimi për zbulimin e shkeljeve të Neneve 177-178 të Ligjit 54/2024 dhe përcaktimin e veprimeve të nevojshme për të garantuar përmbushjen e të drejtave dhe detyrimeve të përcaktuara në këto nene në lidhje me menaxhimin e trafikut.

Monitorimi dhe vlerësimi i performancës së IAS-së

174. Vlerësimi i performancës së IAS mund të kryhet në nivelin e përdoruesit ose të tregut:

- Vlerësimi në nivel përdoruesi: përdoruesit fundorë mund të kryejnë matje të performancës së ofertave të IAS për të kontrolluar nëse ofruesi i shërbimeve të internetit po e përmbush kontratën e tij. Rezultatet e matjes krahasohen me performancën e kontraktuar të ofertës së IAS.
- Vlerësimi në nivel tregu: rezultatet e matjeve në nivel përdoruesi mund të përmbledhen në vlera të agreguara për kategori të ndryshme, sipas ofertave të IAS, ISP-ve, teknologjive të aksesit (si fibra optike, DSL/bakër, kabllor koaksial etj.), zonës gjeografike etj. Rezultatet e agreguara të matjes mund të përdoren për vlerësime në nivel tregu.

175. AKEP mund të përdori vlerësimin në nivel tregu për mbikëqyrjen rregullatore të parashikuar në Nenin 179(1) për:

- verifikimin nëse informacioni i publikuar është në përputhje me rezultatet e monitorimit (shih paragrafin 177);
- kontrollin që shërbimet e specializuara nuk ofrohen në dëm të IAS;

- kontrollin që performanca e IAS po zhvillohet mjaftueshëm me kalimin e kohës për të reflektuar përparimet në teknologji

176. Të dhënat e vlerësimit në nivel tregu mund të përdoren gjithashtu për:

- qëllime të transparencës, duke publikuar statistika, si dhe harta interaktive që tregojnë mbulimin e rrjetit celular ose performancën mesatare në një zonë gjeografike për rrjetet fikse;
- vlerësim të disponueshmërisë së ofertave të ndryshme të IAS-së ose diapazonit të ofertave të ofruara nga ISP-të, si dhe nivelin e përdorimit tyre nga përdoruesit fundorë (në përqindje);
- vlerësim të cilësisë për një lloj specifik të IAS, p.sh. sipas teknologjisë së aksesit (si fibra optike, DSL/bakër, kabllor koaksial);
- krahasimin e ofertave të IAS-së në treg;
- hetimin e degradimit të mundshëm të shkaktuar nga shërbimet e specializuara.

Monitorimi i kërkesave të transparencës për ISP-të

177. AKEP do të monitorojnë kërkesat e transparencës (Neni 178) për ISP-të dhe mund ta bëjë këtë duke:

- monitoruar nëse ofruesit e shërbimeve të internetit kanë specifikuar dhe publikuar informacionin e kërkuar sipas Nenit 178(1);
- kontrolluar nëse ky informacion është i qartë, i saktë, relevant dhe i kuptueshëm;
- kontrolluar nëse informacioni i publikuar është në përputhje me rezultatet e monitorimit në lidhje me Nenin 177, siç janë praktikatat e menaxhimit të trafikut, performanca e IAS-së dhe shërbimet e specializuara;
- monitoruar nëse ofruesit e shërbimeve të internetit kanë procedurë transparente, të thjeshta dhe efikase për të adresuar ankesat siç kërkohet nga Neni 178(2);
- mbledhur informacion shtesë mbi ankesat që lidhen me shkeljet e Neneve 177-178.

Zbatimi dhe masat e AKEP-it për garantimin e internetit të hapur

178. Për të siguruar respektimin nga ISP-të të përcaktimeve të Neneve 177-178 të Ligjit 54/2024, përfshirë këto Udhëzime, dhe për të promovuar disponueshmërinë e vazhdueshme të IAS-së në baza jo-diskriminuese në nivele cilësie që pasqyrojnë përparimet në teknologji, AKEP-i mund të ndërmarrë masat e mëposhtme rregullatore dhe mbikëqyrëse, sipas kompetencave të tij ligjore:

- T'i kërkojë ISP-ve marrjen e masave korrigjuese për të eliminuar ose hequr faktorin/shkakun që po shkakton/krijon degradimin e cilësisë së IAS-së;
- Të vendosë (sipas Nenit 179(2)) kërkesa në lidhje me karakteristikat teknike me qëllim adresimin e shkeljeve të detyrimeve për internetin e hapur (Nenet 177-178), për shembull, për të detyruar heqjen ose rishikimin e praktikave të caktuara të menaxhimit të trafikut;
- Të vendosë (sipas Nenit 179(2)) kërkesa minimale të cilësisë së shërbimit (QoS) nëse është e nevojshme;
- Të vendosë masa të tjera të përshtatshme dhe të nevojshme (sipas Nenit 179(2)), për shembull ato që lidhen me detyrimin e ISP-ve për të siguruar kapacitet të mjaftueshëm të rrjetit për ofrimin e IAS-së në baza jo-diskriminuese me cilësi të lartë;

- Të kërkojë/urdhërojë ndërprerjen e shkeljeve dhe marrjen e masave korrigjuese brenda një afati të përcaktuar, duke kombinuar këto kërkesa me vendosjen e gjobave përkatëse në raste të justifikuara, në përputhje me Nenin 181 e në vijim të Ligjit 54/2024 dhe aktet përkatëse nënligjore;
- Të kërkojë/urdhërojë pezullimin e ofrimit të shërbimeve të specializuara në rastet kur kapaciteti i rrjetit i caktuar për shërbimet e aksesit në internet nuk është i mjaftueshëm, derisa ISP-ja të sigurojë kapacitete të mjaftueshme për IAS, brenda një afati të arsyeshëm të përcaktuar nga AKEP, përfshirë vendosjen e gjobave përkatëse në raste të justifikuara, në përputhje me Nenin 181 e në vijim të Ligjit 54/2024 dhe aktet përkatëse nënligjore.
- Të vendosë gjoba për rastet e shkeljeve nga ISP-të të rregullave të internetit të hapur, në përputhje me Nenin 181 e në vijim të Ligjit 54/2024 dhe aktet përkatëse nënligjore.

179. Në rastin e bllokimit dhe/ose kufizimit, diskriminimit etj., të një aplikacioni të caktuar ose të një kategorie të caktuar aplikacionesh, AKEP do të kërkojë nga ISP përkatës që të ndalojë kufizimet e portave përkatëse ose kufizimet e aplikacionit/aplikacioneve nëse nuk jepet asnjë justifikim/arsyetim i vlefshëm për mosrespektimin e Neneve 177-178, veçanërisht Nenin 177(5). AKEP do të zbatojë masat sipas Neni 179(1-2) veçanërisht për të ndaluar praktikatat që shkelin qartë përcaktimet Neneve 177-178. Këto masat mund të përfshijnë:

- ndalimin e bllokimit dhe/ose kufizimit të aplikacioneve specifike;
- ndalimin e një praktike të menaxhimit të mbingarkesës që është specifike për aplikacione individuale;
- kërkesën që performanca e aksesit në internet, siç janë shpejtësitë minimale ose normalisht të disponueshme, të jetë e krahasueshme me shpejtësitë e reklamuar/maksimale;
- vendosjen e kërkesave cilësore mbi performancën e trafikut specifik të aplikacionit.

180. AKEP mund të vendosë kërkesa dhe masa detyruese ndaj një ose më shumë ISP-ve, dhe gjithashtu, në raste të caktuara, mund të jetë e arsyeshme që ato të vendosen për të gjithë ISP-të në treg.

181. AKEP në vlerësimin për vendosjen e ndonjëre prej këtyre kërkesave dhe masave detyruese do të bazohet në parimet e efektivitetit, domosdoshmërisë dhe proporcionalitetit e tyre:

- Efektiviteti nënkupton që kërkesat të mund të zbatohen nga sipërmarrësit dhe të kenë të ngjarë të parandalojnë ose eliminojnë shpejt përkeqësimin e ofertës të IAS-së të disponueshme për përdoruesit fundorë ose shkelje të tjera të Neneve 177-178.
- Domosdoshmëria nënkupton që, midis kërkesave ose masave efektive, duhet të zgjidhet kërkesa/masa që është më pak e rëndë, d.m.th., kërkesa/masa vendoset pasi të jenë marrë në konsideratë dhe mjetet/instrumentet e tjera rregullatore dhe këto të fundit konsiderohen të pamjaftueshme, joefektive ose të paafta për t'u përdorur mjaftueshëm shpejt për të korrigjuar situatën.
- Proporcionaliteti nënkupton kufizimin e kërkesave në fushëveprimin e duhur dhe se detyrimi i vendosur nga kërkesa është për të arritur një qëllim legjitim, të përshtatshëm për qëllimin e ndjekur dhe nuk ka mënyrë alternative më pak ndërhyrëse dhe po aq efektive për arritjen e këtij qëllimi. Për shembull, nëse disa ISP të caktuara ofrojnë shërbime të degraduara të IAS-së ose shkelin rregullat e menaxhimit të trafikut sipas Neneve 177-178, atëherë kërkesat proporcionale mund të përqendrohen në veçanti te këto ISP.

Raporti i AKEP në lidhje me internetin e hapur

182. Neni 179(2) përcakton se *AKEP-i publikon çdo vit raporte në lidhje me monitorimin dhe gjetjet e tyre. Udhëzimet e BEREC për implementimin e Rregullores BE 2015/2120, citojnë se Raportet duhet të publikohen në bazë vjetore, dhe NRA-të duhet të publikojnë raportet e tyre vjetore deri më 30 Qershor për periudhat që fillojnë nga 1 Maji deri më 30 Prill. Raporti i parë duhet të dorëzohet deri më 30 Qershor 2017, duke mbuluar periudhën nga 30 Prilli 2016 deri më 30 Prill 2017 (12 muajt e parë pas zbatimit të dispozitave).*

AKEP duke marrë në konsideratë Udhëzimet e BEREC si dhe afatet e hyrjes në fuqi të Ligjit 54/2024 dhe afatet e referuara në Nenet 178-179 të Ligjit 54/2024, sqaron se:

- Raportet e AKEP në lidhje me Internetin e Hapur do të publikohen në baza vjetore brenda datës 30 Qershor, për periudhat nga data 1 Maj e vitit paraardhës deri më 30 Prill të vitit të publikimit;
- Raporti i parë në lidhje me Internetin e Hapur do të publikohet nga AKEP brenda datës 30 Qershor 2026;
- Publikimi i Raporteve do të kryhet në faqen e Internetit të AKEP www.akep.al, në një seksion të dedikuar për Internetin e Hapur.

183. Me qëllim sigurimin e zbatimit të qëndrueshëm të rregullave për internetin e hapur në Shqipëri me zbatimin e tyre në vendet e BE-së, përfshirë mundësimin e krahasimit më të lehtë të raporteve vjetore të AKEP për internetin e hapur me ato të Autoriteteve Rregullatore të vendeve të BE-së, AKEP do të përgatisë raportet vjetore për internetin e hapur në përputhje me Udhëzimet e BEREC, duke përfshirë informacion, sipas rastit, për sa më poshtë:

- përshkrim të përgjithshëm të situatës në Shqipëri në lidhje me pajtueshmërinë me përcaktimet e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024;
- përshkrim të aktiviteteve të monitorimit të kryera nga AKEP;
- numrin dhe llojet e ankesave të përdoruesve fundorë dhe shkeljeve që lidhen me përcaktimet e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024;
- rezultatet kryesore të anketave të kryera në lidhje me mbikëqyrjen dhe zbatimin e Neneve 177-179 të Ligji 54/2024;
- rezultatet dhe vlerat kryesore të nxjerra nga matjet teknike dhe vlerësimet e kryera në lidhje me mbikëqyrjen dhe zbatimin e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024;
- një vlerësim të disponueshmërisë së vazhdueshme të IAS jo-diskriminuese në nivele cilësie që pasqyrojnë përparimet në teknologji;
- masat e miratuara/zbatuara nga AKEP në përputhje me Nenin 179(1-2).

Neni 179(3) Kërkimi i informacionit

3. Me kërkesë të AKEP-it, ofruesit e komunikimeve elektronike për publikun, përfshirë ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet, i vënë në dispozicion AKEP-it informacion në lidhje me detyrimet e përcaktuara në nenet 177 dhe 178 të këtij ligji, në veçanti informacionin në lidhje me menaxhimin e kapacitetit dhe trafikut të rrjetit të tyre, si dhe arsyetimet për çdo masë të menaxhimit të trafikut të zbatuar. Këta ofrues do të japin informacionin e kërkuar në përputhje me afatet kohore dhe nivelin e detajimit të kërkuar nga AKEP-i.

184. Përveç informacionit të përfshirë në kontratat e pajtimit ose të bërë publikisht të disponueshëm nga ISP-të, AKEP mund të kërkojë nga ISP-të informacione relevante për detyrimet e përcaktuara në Nenet 177 dhe 178. Informacioni i kërkuar nga AKEP mund të përfshijë, ndër të tjera:

- më shumë detaje dhe sqarime në lidhje me *kur, si dhe për cilët* përdorues fundorë zbatohet një praktikë e menaxhimit të trafikut;
- justifikime të çdo praktike të menaxhimit të trafikut të zbatuar, duke përfshirë nëse praktika të tilla i përmbahen përjashtimeve të Nenit 177(5) (a)-(c). Në veçanti,
 - në lidhje me Nenin 177(5)(a), aktin e saktë legjislativ, ligjin ose urdhërin mbi bazën e të cilit zbatohet masa e ndërmarrë;
 - në lidhje me Nenin 177(5)(b), një vlerësim të rrezikut për sigurinë dhe integritetin e rrjetit;
 - në lidhje me Nenin 177(5)(c), një justifikim/arsyetim pse mbingarkesa karakterizohet si e afërt (kërcënuese), e jashtëzakonshme ose e përkohshme, së bashku me të dhënat e periudhave të mëparshme në lidhje me mbingarkesën që konfirmojnë këtë karakterizim, dhe arsyen pse një menaxhim më pak ndërhyrës dhe po aq efektiv i mbingarkesës nuk konsiderohet i mjaftueshëm.
- kërkesat për shërbime ose aplikacione specifike që janë të nevojshme për të përdorur një aplikacion me një nivel specifik cilësie;
- informacion që lejon AKEP-in të verifikojë nëse dhe në çfarë mase optimizimi i shërbimeve të specializuara është objektivisht i nevojshëm;
- informacion në lidhje me kërkesat e kapacitetit të shërbimeve të specializuara dhe informacione të tjera që janë të nevojshme për të përcaktuar nëse është apo jo kapaciteti i mjaftueshëm në dispozicion për të siguruar shërbime të specializuara përveç çdo IAS të ofruar, dhe hapat e ndërmarrë nga ISP-ja;
- informacion që tregon se ofrimi i një ose të gjitha shërbimeve të specializuara të ofruara ose të lehtësuara nga një ISP nuk është në dëm të disponueshmërisë ose cilësisë së përgjithshme të IAS për përdoruesit fundorë;
- detaje rreth metodologjisë me të cilën nxirren shpejtësitë ose parametrat e tjerë të QoS të shërbimit të aksesit në internet të përcaktuar në kontratat e pajtimit ose të publikuar nga ISP-të;
- detaje rreth çdo marrëveshjeje dhe praktikave tregtare që mund të kufizojnë ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë sipas Nenit 177(1), duke përfshirë detaje të marrëveshjeve tregtare midis CAP-ve dhe ISP-ve;
- detaje rreth përpunimit të të dhënave personale nga ISP-të;
- detaje rreth llojit të informacionit të ofruar përdoruesve fundorë nga ISP-të në qendrat e kujdesit të klientëve, pikat e shitjes ose faqet e internetit në lidhje me IAS-të e tyre;
- numrin dhe llojin e ankesave të përdoruesve fundorë të marra për një periudhë specifike;
- detaje rreth ankesave të marra nga një përdorues fundor specifik dhe hapat e ndërmarrë për t'i adresuar ato.

Neni 179(4) Nxjerrja e këtyre Udhëzimeve

4. Jo më vonë se 6 muaj pas hyrjes në fuqi të këtij ligji, me qëllim zbatimin e qëndrueshëm të këtyre rregullave, AKEP-i pas konsultimit me palët e interesuara dhe bazuar në dokumentet përkatëse të BEREC-ut nxjerr udhëzime për zbatimin e detyrimeve, sipas këtij neni.

185. Sikundër është referuar në fillim të këtij dokumenti, AKEP ka përgatitur këto Udhëzime për Internetin e Hapur, në përputhje me pikën 4 të Nenit 179 të Ligjit 54/2024, duke u bazuar në Udhëzimet më të fundit të BEREC sipas dokumentit: *BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation*, 9 June 2022. BoR (22) 81, duke bërë përshtatjet e duhura të referencave të Rregullores BE 2015/2120 (Nenet 3-5) me referencat përkatëse në Ligjin 54/2024 (Nenet 177-179).

Ligji 54/2024 hyri në fuqi më 20 dhjetor 2024. Ky afat është i aplikueshëm dhe për Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024, përvec pikës 3 të Nenit 179, e cila zbatohet vetëm për kontratat e lidhura ose të rinovuara 1 vit pas hyrjes në fuqi të këtij ligji dhe sqarimeve të AKEP në këtë Udhëzim.

VI. Hyrja në fuqi e këtyre Udhëzimeve

186. Ky dokument i Udhëzimeve të AKEP për zbatimin e rregullave të internetit të hapur në Shqipëri hyn në fuqi në datën e miratimit nga KD i AKEP dhe publikimit në faqen e internetit të AKEP www.akep.al.

187. Afatet e fillimit të zbatimit të dispozitave të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 nga ISP-të në lidhje me informacionin në kontratat e pajtimit/dokumnetacionin kontraktor dhe publikimet përkatëse sipas këtyre Udhëzimeve të AKEP është data 1.08.2026.

188. Këto Udhëzime janë të detyrueshme për tu zbatuar nga të gjithë sipërmarrësit që janë autorizuar/njoftuar në AKEP sipas Ligjit 54/2024 dhe kuadrit nënligjor përkatës si ofrues të shërbimit të aksesit në internet.

SHTOJCA 1: Qasja dhe Plan i AKEP për zbatimin e Udhëzimeve për Internetin e Hapur

1. Lidhja midis Udhëzimit të AKEP për internetin e hapur në Shqipëri dhe Udhëzimet e BEREC (BoR (22) 81)

Ligji i ri 54/2024 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” i cili hyri në fuqi më datë 20.12.2024, duke shfuqizuar Ligjin 9918/2008, ka përafruar 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). Përveç transpozimit të EECC, Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024 përcaktojnë kuadrin kombëtar për aksesin në internet të hapur në Shqipëri, të cilat janë hartuar në përfrim të plotë me Nenet 3-5 të Rregullores (BE) 2015/2120,¹⁴ që përcaktojnë rregullat për aksesin në internet të hapur të detyrueshme për tu zbatuar në të gjitha vendet anëtare të BE-së.

Udhëzimi i AKEP-it është hartuar në përputhje të ngushtë me “Udhëzimet e BEREC-ut për Zbatimin e Rregullores për Internetin e Hapur” BoR (22) 81, duke:

- Përshtatur terminologjinë sipas legjislacionit shqiptar;
- Zëvendësuar referencat ndaj Rregullores BE 2015/2120 (Nenet 3-5) me referencat përkatëse të Ligjit 54/2024 (Nenet 177-179) si dhe referencat e EECC (apo akte të tjera të BE-së) me referencat përkatëse të Ligjit 54/2024 (akte të tjera kombëtare në Shqipëri);
- Zëvendësuar termat BEREC apo NRAs me AKEP sipas rastit;
- Ruajtur strukturën logjike dhe përmbajtjen sqaruese të dokumentit të BEREC-ut.

Përafrimi i plotë i Udhëzimeve të AKEP me BEREC ka për qëllim:

- Harmonizim me praktikat e Bashkimit Evropian;
- Parashikueshmëri dhe konsistencë për operatorët;
- Rritje të standardeve të mbrojtjes së konsumatorit;
- Mbështetje të objektivave të integritetit evropian të Shqipërisë.

Sqarime/rezervime të nevojshme

- Udhëzimi i AKEP nuk ndryshon dhe nuk zëvendëson dispozitat e Ligjit 54/2024. Udhëzimi ofron interpretim teknik dhe procedural, për zbatimin e qëndrueshëm të Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024.
- Dokumentet e BEREC shërbejnë si bazë orientuese, duke reflektuar përvojën më të mirë evropiane.

¹⁴ Regulation (EU) 2015/2120 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 laying down measures concerning open internet access and retail charges for regulated intra-EU communications and amending Directive 2002/22/EC and Regulation (EU) No 531/2012.

- AKEP ka përshtatur disa aspekte të udhëzimit të BEREC për shkak të specifikave të tregut në Shqipëri, veçanërisht në fazën e parë të zbatimit (2026-2027), duke marrë në konsideratë praktikën e vendet e BE/BEREC, të cilat ishin pjesë e Projekt-Udhëzimit të nxjerrë në këshillim publik.
- AKEP do të përditësojë këto Udhëzime në varësi të ndryshimeve/përditësimeve nga BEREC të dokumentit BoR (22) 81 për zbatimin e Rregullave të Internetit të Hapur sipas Rregullores (BE) 2015/2120.¹⁵

2. Qasja dhe plani i AKEP për zbatimin e rregullave të internetit të hapur për disa çështje specifike

Udhëzimi i AKEP do të shërbejë për zbatimin e Rregullave të internetit të hapur në Shqipëri sipas Neneve 178-179 të Ligjit 54/2024. AKEP në këtë seksion paraqet qasjen për zbatimin në Shqipëri të aspekteve të rregullave të internetit të hapur të lidhura me 4 çështjet e mëposhtme¹⁶:

1. Specifikimi i shpejtësive minimale, normalisht e disponueshme dhe maksimale të internetit (Neni 178(1/ç));
2. Interpretim për “mospërputhje e rëndësishme, e vazhdueshme ose e përsëritur rregullisht” midis shpejtësive të deklaruar të internetit dhe atyre reale/përjetuara nga pajtimtarët/përdoruesit fundorë (Neni 178(2/d dhe 3));
3. Ofrimi i mekanizmit monitorues (i certifikuar) i cilësisë së internetit (Neni 178(3)).
4. Publikimin e raporteve vjetore të AKEP për internetin e hapur (Neni 179 (2))

AKEP, duke marrë në konsideratë ecurinë dhe praktikën kryesore të zbatimit në vendet e BE të përshkruar në seksionet 3.1-3.3 të Shtojcës 1 të Dokumentit të Projekt-Udhëzimit të nxjerrë në këshillim publik, ka përcaktuar të ndjekë një qasje të moderuar dhe/ose vetërregulluese për një periudhë tranzitore (2026-2027) për zbatimin e rregullave për 3 nga 4 çështjet e mësipërme.

Cdo ndryshim i mëvonshëm në qasjet për 4 çështjet e mëposhtme apo çështje të tjera të lidhura me internetin e hapur, do të kryhen nga AKEP në bazë të procedurave përkatëse të këshillimit publik sipas përcaktimeve të Ligjit 54/2024.

2.1 Përcaktimi i shpejtësisë minimale dhe NAS në rrjetet fikse

AKEP ka vendosur që të ndjekë në fazën e parë (2026-2027) të implementimit të rregullave të internetit të hapur një qasje vetërregulluese përse i përket shpejtësive të internetit, ku cdo ISP përcakton vet shpejtësitë minimale dhe normalisht të disponueshme (NAS). Pra AKEP, në këtë fazë nuk po përcakton detyrimet/kërkesat minimale shtesë sipas pikës 2 të nenit 179 të Ligjit 54/2024 (sic ishte propozimi për alternativën 1 në këshillim publik, për vendosjen nga AKEP të

¹⁵ Përcaktimet e Rregullores BE 2015/2120 në lidhje me internetin e hapur (përfshirë nenet 3-5) janë propozuar së fundmi (21.01.2026) nga KE që të bëhen pjesë e Rregullores së Rrjeteve Dixhitale (Digital Networks Act-DNA), e cila do të përfshijë dhe përcaktimet e EECC dhe disa akteve të tjera të BE-së (me ndryshimet përkatëse) në një akt/Rregullore të vetme të BE-së. Këto ndryshime/bashkime të akteve të BE-së janë ende në proces konsultimi publik nga KE, dhe nuk ndikojnë në përcaktimet e Neneve 177-179 të Ligjit 54/2024 apo këtyre Udhëzimeve të AKEP.

¹⁶ AKEP sqaron se dokumenti i Udhëzimeve mbulon të gjitha çështjet e lidhura me internetin e hapur, ndërsa ky seksion fokusohet në nevojën ose jo të përcaktimit të rregullave/masve shtesë për 3 çështje specifike.

pragjeve minimale të shpejtësisë minimale dhe/ose NAS në raport me shpejtësinë maksimale apo të kontraktuar)

Kjo është një qasje që lejon fleksibilitet për ISP-të, pasi të gjitha ISP-të specifikojnë vet shpejtësitë **minimale, NAS dhe maksimale, në përqindje ndaj shpejtësisë së reklamuar/përdorur në ofertat/publikimet (në dokumentacionin kontratual).**

AKEP duke marrë në konsideratë preferencat dhe argumentat e operatorëve, përfshirë përvojën në vendet e BE-së, sidomos në vitet e para të implementimit të Rregullores së BE 2015/2120, në këtë version final të Udhëzimeve, ka përcaktuar aplikimin Alternativës 2 të Projekt-Udhëzimit të nxjerrë në këshillim publik, si më poshtë:

Cdo sipërmarrës ofrues i shërbimit të aksesit në internet në rrjet fikse, përfshin në kontratat e pajtimit me pajtimtarët (dokumentacionin kontraktor përkatës):

- *shpejtësitë “minimale”, “normalisht të disponueshme” dhe “maksimale” në përqindje ndaj shpejtësisë së deklaruar/reklamuar (shpejtësia maksimale nuk mund të jetë më e lartë se ajo e deklaruar/reklamuar);*
- *periudhën/periudhat përkatëse të ditës kur shpejtësia aktuale e aksesit në internet e pajtimtarit:*
 - *mund të arrijë “shpejtësinë maksimale”;*
 - *pritet të jetë në nivelin e “shpejtësisë normalisht të disponueshme”;*
 - *mund të reduktohet në nivelin “shpejtësisë minimale”.*
- *periudhat përkatëse të ditës duhet të shprehen me breza orare dhe/ose ditë jave/fundjavë. Nëse në përshkrimin e periudhave përdoren terma si breza orar “Peak”/“Off peak”, sipërmarrësi duhet të deklarojë dhe brezat orarë përkatës (p.sh “peak” ora 8.00 a.m-8.00 p.m/ off peak “8.00 pm-8.00 a.m në varësi të kushteve të ngarkesës së rrjetit të vet).*

AKEP vlerëson se kjo qasje:

- rrit transparencën;
- krijon pritshmëri realiste;
- redukton barrën fillestare të operatorëve por edhe rrit stimujt për konkurrencë në aspektet cilësore të shërbimit të aksesit në Internet;
- përgatit terrenin për një monitorim të certifikuar në vitin 2027 e në vijim (shiko më poshtë)

Rrjetet celulare

Përcaktimet e Nenit 177 (pika 1/ç) si edhe Rregullorja e BE 2015/2120 (Neni 4(1/d)) janë më fleksibël në lidhje me kërkesat për shpejtësitë e aksesit në rrjetet celulare se ato në rrjetet fikse. Sipas pikave 1 dhe 2 të Nenit 177 të Ligjit 54/2024, AKEP në vendosjen e kërkesave minimale për cilësinë/shpejtësinë e aksesit në internet duhet të synojë të promovojë disponueshmërinë e vazhdueshme të shërbimeve të aksesit në internet në baza jodiskriminuese dhe në nivele cilësore, që pasqyrojnë përparimet në teknologji.

Bazuar në kushtet aktuale të tregut, AKEP nuk vlerëson të vendosë kërkesa shtesë për shpejtësitë e internetit në rrjetet celulare (gjatë kësaj faze fillestare 2026-2027), përveç përcaktimeve në Nenet 177-179 të Ligjit 54/2024 dhe në Udhëzim.

Informim i pajtimtarëve për faktorë ndikues në rezultatet e matjes së shpejtësisë së aksesit në internet

AKEP bazuar në paragrafin 164 të këtyre Udhëzimeve si dhe në dokumentin BoR (17) 178: “Metodologji e BEREC për Vlerësimin Rregullator të Neutralitetit të Rrjetit, 5 tetor 2017”,¹⁷ sqaron se sipërmarrësit/ofruesit e shërbimit të aksesit në internet kanë të drejtë të përfshijnë në kontratat e pajtimit me pajtimtarët (dokumentacionin kontraktor përkatës), informacion në lidhje me faktorët e lidhur me mjedisin e përdoruesit fundor apo trafikun e kryqëzuar (cross traffic) që mund të ndikojë në rezultatet e matjeve të kryera nga përdoruesit fundorë/pajtimtarët të parametrave të performancës së aksesit në internet, përfshirë shpejtësitë e aksesit në internet, sipas llojit të rrjetit (fiks apo celular).

Faktorë ndikues: rrjete fikse

- Performanca e modem/router i përdorur (p.sh kufizime të pajisjes modem/router nëse nuk është i ofruar nga ISP)
- Lloji i lidhjes: nëse matjet nuk kryhet nëpërmjet lidhjes me tel (në portën Ethernet të modem/router), por me lidhje të tjera si Wi-Fi, përsëritës pa tela etj.)
- Performanca e pajisjes PC/laptop (ngarkesa CPU dhe RAM)
- Versioni i sistemit operativ të pajisjes PC/laptop etj
- Përdorim i njëkohëshëm i softëare-cve të tjerë si antivirus, fireëall etj.
- Trafiku i kryqëzuar (cross traffic): në kohën e matjes gjenerohet trafik paralel si ngarkim/shkarkim të dhëna, music/video streaming, IPTV, përditësime në background të softëareve etj;

Faktorë ndikues: Rrjete Celulare

- Performanca e modelit të aparatit të lëvizshëm;
- Cilësia e lidhjes radio
- Kufizime për shkak të kontratës së pajtimit (psh në raste e reduktimit të shpejtësisë pas arritjes së limitit të dhënave me shpejtësi normale)
- Versioni sistemit operativ të pajisjes së lëvizshme;
- Trafiku i kryqëzuar (si në rrjetet fikse më sipër).

Në informacion për faktorët ndikues, sipërmarrësit rekomandohet të marrin në konsideratë përcaktimet në dokumentin BoR (17) 178 (seksioni 5.2: mjedisi i përdoruesit fundor)

2.2 Termi “mospërputhje e rëndësishme, e vazhdueshme ose e përsëritur rregullisht”

AKEP vlerëson të arsyeshme që sipërmarrësit të përfshijnë në kontratat e pajtimit për shërbimin e aksesit në internet në rrjete fikse përkufizimin dhe përcaktimet si më poshtë:

¹⁷ [BoR \(17\) 178, BEREC Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology, 5 October, 2017.](#)

“Mospërputhje e rëndësishme, e vazhdueshme ose e përsëritur rregullisht”: rezultatet e matjeve **gjatë 5 (pesë) ditëve të njëpasnjëshme** tregojnë se shpejtësia e marrë nga përdoruesi fundor është më e vogël ose e barabartë me 70% të shpejtësisë minimale ose normalisht të disponueshme (NAS) të specifikuar në kontratën e pajtimit nga ofruesi i shërbimit të internetit në rrjet fiks.

Sipërmarrësi përcakton gjithashtu në kontratën e pajtimit:

1. afatin e raportimit nga pajtimtari tek sipërmarrësi të problematikës në lidhje me mospërputhje të **rëndësishme, të vazhdueshme ose të përsëritura rregullisht;**
2. afatin maksimale (jo më shumë se 30 ditë nga raportimi) të adresimit të problematikës nga sipërmarrësi nëpërmjet korigjimit të problemit dhe/ose ofrimit pajtimtarit të kompensimit proporcional për mospërputhjet përkatëse;
3. rastet kur mund të aplikohet e drejta e pajtimtarit për ndërprerje të kontratës pa penalitet për zgjidhje të parapakohshme (p.sh mosadresimi i problematikës nga operatori brenda afatit të caktuar në pikën 2/maksimumi 30 ditë nga raportimi/ankesa e pajtimtarit).

2.3 Mekanizmi i (certifikuar) matjes së cilësisë së IAS

AKEP aktualisht nuk ofron një mekanizëm të certifikuar për matjen e shpejtësisë/cilësisë së shërbimeve të aksesit në internet (IAS), në kuptim të **nenit 178, pika 3 të Ligjit nr. 54/2024**. Sipas këtij neni dhe në përputhje me Udhëzimet e BEREC, ofrimi i një mekanizmi të tillë nuk është i detyrueshëm për AKEP-in.

Megjithatë, AKEP vlerëson se një mekanizëm i certifikuar është thelbësor për:

- verifikimin e devijimeve të shpejtësisë dhe parametrave të cilësisë;
- trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve;
- hartimin e raportit vjetor për Internetin e Hapur;
- rritjen e transparencës dhe krahasueshmërisë në treg.

Për këtë qëllim, AKEP ka planifikuar zhvillimin dhe vënien në dispozicion të publikut të një mekanizmi të certifikuar të monitorimit të cilësisë së IAS, i cili parashikohet të bëhet operacional brenda vitit 2027, duke marrë në konsideratë:

- praktikat dhe udhëzimet përkatëse të BEREC;
- përvojën e rregullatorëve të vendeve të BE-së;
- përcaktimin e funksionaliteteve teknike të mekanizmit;
- procedurat përkatëse të planifikimit buxhetor dhe prokurimit.

Faza tranzitore (2026–2027)

Deri në vënien në funksion të mekanizmit të certifikuar, AKEP sqaron se do të ndjekë një qasje tranzitore, në kuadër të së cilës:

- përdoruesit fundorë/pajtimtarët mund të përdorin instrumente të pavarura të matjes së shpejtësisë së internetit të disponueshme në treg, pa pagesë (p.sh. OOKLA dhe të ngjashme);

- rezultatet e këtyre matjeve mund të përdoren si indikacion paraprak për evidentimin e mundshëm të problemeve të performancës dhe për paraqitjen e ankesave pranë sipërmarrësit përkatës ose AKEP-it;
- këto rezultate mund të shërbejnë për:
 - iniciimin e procedurave të ankesave të pajtimtarëve dhe shqyrtimit nga sipërmarrësi përkatës, përfshirë dhënien e zgjidhjeve dhe/ose sqarimeve përkatëse për pajtimtarin që mund të përfshijnë dhe kompensime për pajtimtarin mospërputhje të shpjëtësisë së deklaruara me atë aktuale;
 - përshkallëzimin e ankesës/mosmarrëveshjes për zgjidhje rekomanduese të saj nga AKEP, sipas përcaktimeve të ligjit 54/2024 dhe akteve nënligjore përkatëse;
 - kërkimin nga AKEP të informacionit shtesë nga sipërmarrësi përkatës;
 - identifikimin e rasteve potenciale të mospërputhjes;

Megjithatë, AKEP sqaron:

- këto instrumente (të tregut) nuk përbëjnë mekanizëm të certifikuar në kuptim të nenit 178, pika 3;
- për rrjedhojë, rezultatet e tyre nuk kanë vlerë provuese për përcaktimin përfundimtar të mospërputhjes së performancës, por mund të kenë vlerë për iniciimin/aktivizimin formal të mjeteve juridike të konsumatorit sipas kësaj dispozite;
- vetëm matjet e kryera në përputhje me mekanizmin e certifikuar të AKEP-it, pas vënies së tij në funksion, do të kenë vlerë të plotë provuese për këto qëllime.

2.4.Publikimi i Raporteve periodike/vjetore të AKEP në lidhje me internetin e hapur

Në përputhje me përcaktimet e paragrafëve 182-183 të Udhëzimeve:

- AKEP do të publikojë raporte periodike në baza vjetore në lidhje me Internetin e Hapur në Shqipëri.
- Raportet do të publikohen brenda datës 30 Qershor, për periudhat nga data 1 Maj e vitit paraardhës deri më 30 Prill të vitit të publikimit.
- Publikimi i Raporteve do të kryhet në faqen e Internetit të AKEP www.akep.al, në një seksion të dedikuar për Internetin e Hapur.
- Raporti i parë në lidhje me Internetin e Hapur do të publikohet nga AKEP brenda datës 30 Qershor 2026.