Qëndrimi AKEP mbi Komentet e Këshillimit Publik

për

Projekt-Rregulloren "Për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike"[1]

(Pjesë e dokumentacionit të miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me Nr.20, datë 29.10.2026, për miratimin e Rregullores *"Për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike")*

[1] Dokumenti "*Projekt-Rregullore Për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike"* u publikua për këshillim publik në faqen e internetit të AKEP më datë 28.04.2026 dhe periudha e këshillimit publik përfundoi më datë 28.05.2026.

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

1. Qëllimi dhe risitë kryesore të Rregullores

Rregullorja e re "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike" synon përshtatjen dhe përditësimin e kuadrit rregullator për mbrojtjen e konsumatorëve me kërkesat e ligjit nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i cili ka përafruar pjesërisht Direktivën (BE) 2018/1972 "Për krijimin e Kodit Evropian të Komunikimeve Elektronike" (EECC).

Rregullorja konsolidon në një akt të vetëm kërkesat për transparencën e informacionit, marrëdhëniet kontraktore, publikimin e tarifave, regjistrimin e përdoruesve, shërbimet me parapagim, kontrollin e shpenzimeve, njoftimet, trajtimin e ankesave dhe mbrojtjen e përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara.

Ajo zëvendëson Rregulloren nr. 49/2021 për mbrojtjen e konsumatorëve, Rregulloren nr. 27/2012 për publikimin e tarifave dhe kushteve të shërbimit, si dhe vendimet e mëparshme të AKEP-it për formularët e regjistrimit të përdoruesve.

Risitë dhe përmirësimet kryesore përfshijnë:

1. **Forcimin e transparencës parakontraktore dhe kontraktore.** Përcaktohen kërkesa më të detajuara për informacionin që duhet t'i jepet konsumatorit përpara lidhjes së kontratës, përfshirë Përmbledhjen e Kontratës, identifikimin eN dokumenteve që përbëjnë marrëdhënien kontraktore, kushtet e shërbimit, tarifat dhe detyrimet financiare. Synohet që konsumatori të ketë informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të krahasueshëm përpara marrjes së vendimit.
2. **Rritjen e transparencës së tarifave dhe eliminimin e klauzolave të indeksimit automatik me IÇK.** Për kontratat me afat të caktuar, ndryshimet e parashikuara të tarifës mujore duhet të përcaktohen në vlera monetare në lekë, me TVSH, që në momentin e lidhjes së kontratës. Nga data **1 janar 2027**, nuk lejohet zbatimi i klauzolave që parashikojnë ndryshime automatike të tarifës mujore të shprehura në përqindje ose të lidhura me indekse të ndryshueshme, përfshirë Indeksin e Çmimeve të Konsumit (IÇK), kur vlera monetare e tarifës së ardhshme nuk është përcaktuar në momentin e lidhjes së kontratës. Ky detyrim zbatohet edhe për kontratat ekzistuese, për ndryshimet e tarifave që kryhen nga kjo datë e në vijim, pa cenuar tarifat e zbatuara ligjërisht përpara saj.
3. **Forcimin e të drejtave gjatë kohëzgjatjes dhe përfundimit të kontratës.** Rregullorja detajon kërkesat për kohëzgjatjen e kontratave, rinovimin, ndryshimin e kushteve kontraktore, përfundimin e kontratës dhe transparencën e tarifave për ndërprerjen e parakohshme ETF. Përcaktohen gjithashtu kërkesa për informimin e pajtimtarëve mbi përfundimin e periudhës së angazhimit dhe mbi ofertat ose tarifat më të përshtatshme.
4. **Mbrojtje e shtuar për shërbimet celulare me parapagim.** Përcaktohen afate minimale për vlefshmërinë e kartave SIM/eSIM dhe të kreditit monetar të rimbushur:
   - **Të paktën 12 muaj** vlefshmëri e kartës SIM/eSIM nga aktivizimi fillestar, si dhe një periudhë pasive prej **të paktën 90 ditësh** përpara çaktivizimit përfundimtar.
   - **Të paktën 180 ditë** vlefshmëri për çdo rimbushje monetare, pavarësisht vlerës së saj (aktualisht 30-60 ditë për rimbushje me vlera 100-2000 Lekë dhe 60-180 ditë për rimbushje mbi 2000 lekë).

- Detyrimi i operatorëve për të ofruar **rimbushje me pragje minimale monetare të arsyeshme**, si dhe të paktën një mundësi rimbushjeje me vlefshmëri **12 muaj (365 ditë)/ (aktualisht afati me i gjate: 180 ditë One dhe 90 dite Vodafone)**.
- Parashikohet ruajtja e kreditit monetar të paguar gjatë periudhës passive (aktualisht konfiskohet nga operatori);

Afatet e reja minimale të vlefshmërisë zbatohen për **aktivizimet dhe rimbushjet e kryera nga data 1 janar 2027**, pa ndryshuar automatikisht afatet e përcaktuara për aktivizimet dhe rimbushjet e kryera përpara kësaj date.

5. **Ruajtja e numrit celular për 12 muaj pas çaktivizimit (neni 15/2).** Operatorët nuk mund t'ia rialokojnë një përdoruesi tjetër numrin celular të çaktivizuar për një periudhë prej të paktën 12 muajsh. Gjatë kësaj periudhe, ish-pajtimtari ka të drejtë të kërkojë riaktivizimin e numrit pranë të njëjtit operator, nëpërmjet një kontrate të re. Kjo mbrojtje shtrihet, sipas kushteve të përcaktuara, edhe te përdoruesit individualë të numrave të përfshirë në kontrata biznesi.
6. **Përmirësimin e kontrollit të shpenzimeve dhe të informacionit për përdorimin e shërbimeve.** Përcaktohen kërkesa për informimin e pajtimtarëve mbi konsumin, kufijtë e përdorimit të paketave dhe shpenzimet përtej përfitimeve të përfshira në planin tarifor, me qëllim parandalimin e faturave të papritura.
7. **Standardizimin e njoftimeve gjatë marrëdhënies kontraktore.** Rregullorja përcakton kërkesa për përmbajtjen, mënyrën dhe kohën e njoftimeve që operatorët duhet t'u dërgojnë pajtimtarëve, përfshirë njoftimet për ndryshimin e kushteve të kontratës, përfundimin e periudhës kontraktore dhe informacionin mbi tarifat më të përshtatshme. Modelet përkatëse të njoftimeve synojnë të lehtësojnë zbatimin e njëtrajtshëm të detyrimeve.
8. **Modernizimin e regjistrimit dhe identifikimit të përdoruesve.** Parashikohet një formular i unifikuar regjistrimi, në vend të formularëve të ndryshëm sipas llojit të shërbimit, si dhe përshtatja e procedurave të identifikimit me zhvillimet teknologjike dhe mundësitë e verifikimit elektronik të identitetit, në përputhje me legjislacionin përkatës.
9. **Përmirësimin e procedurave të ankesave dhe përfundimit të kontratave.** Rregullorja synon të lehtësojë ushtrimin e të drejtave të pajtimtarëve, të rrisë transparencën e procedurave dhe të shmangë pengesat e pajustifikuara për përfundimin e marrëdhënies kontraktore.
10. **Forcimin e mbrojtjes së përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara.** Detajohen kërkesat për aksesin në informacion, komunikimin me sipërmarrësit, shërbimin e kujdesit ndaj klientit dhe përshtatjen e procedurave me nevojat e këtyre përdoruesve.
11. **Masat në rast mospagese dhe mbledhja e detyrimeve të papaguara (neni 14/1).** Përcaktohen kërkesa për proporcionalitetin e masave të kufizimit ose ndërprerjes së shërbimit dhe paralajmërimin paraprak të pajtimtarit. Rregullohet transparenca e kamatëvonesave (percaktohet prag maksimal qe praktiksiht mund te shkoje ne rreth 10% ne vit krahasuar me 0.5% ne dite aktualisht) dhe përcaktohen kërkesa për informimin e pajtimtarit kur operatori angazhon palë të treta për mbledhjen e detyrimeve ose kalon të drejtën e kërkimit të tyre. Pajtimtari duhet të informohet për subjektin përkatës, shumën dhe përbërësit e detyrimit, mënyrën e pagesës dhe të drejtën e kundërshtimit. Ruhet e drejta për ankim dhe mbrojtja e të dhënave personale.

2. Ndryshimet kryesore të reflektuara pas këshillimit publik

Gjatë procesit të këshillimit publik u paraqitën komente dhe propozime nga One Albania, Vodafone Albania dhe shoqata KOEFL, e cila përfaqëson sipërmarrës të rrjeteve fikse. AKEP zhvilloi gjithashtu takime me palët e interesuara për diskutimin dhe sqarimin e çështjeve kryesore.

Komentet u përqendruan veçanërisht në kërkesat për dokumentacionin kontraktor, format elektronike të informimit dhe marrjes së pëlqimit, ndryshimet e tarifave, kushtet e shërbimeve me parapagim, regjistrimin e përdoruesve, procedurat e përfundimit të kontratave dhe afatet e zbatimit.

Pas shqyrtimit të komenteve, në projektin përfundimtar janë reflektuar ndryshime dhe saktësime, duke ruajtur objektivat kryesore të mbrojtjes së konsumatorëve.

Ndryshimet më të rëndësishme përfshijnë:

1. **Saktësimin e terminologjisë dhe fushës së zbatimit.** Janë përmirësuar përkufizimet dhe dallimet ndërmjet përdoruesit fundor, pajtimtarit dhe kategorive të pajtimtarëve, si dhe trajtimi i mikrondërmarrjeve, ndërmarrjeve të vogla dhe organizatave jofitimprurëse, në përputhje me ligjin nr. 54/2024.

1. **Thjeshtimi dhe qartësimi i kërkesave për dokumentacionin kontraktor.** Janë rishikuar dispozitat për informacionin parakontraktor, Përmbledhjen e Kontratës dhe dokumentet që përbëjnë kontratën e pajtimit. me synimin për të shmangur përsëritjet dhe për të lehtësuar zbatimin praktik, pa cenuar detyrimin për informimin e plotë të konsumatorit.

   Gjithashtu janë dalluar më qartë dokumentet standarde nga kushtet individuale të kontratës dhe është shmangur përsëritja e panevojshme e informacionit. Është hequr hierarkia e paracaktuar e dokumenteve kontraktore, duke ruajtur detyrimin për përputhshmëri ndërmjet tyre dhe dhënien e informacionit parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës.

2. **Fleksibilitet më i madh dhe saktësime për përdorimin e mjeteve elektronike.** Janë marrë në konsideratë komentet për përdorimin e dokumenteve elektronike, mjeteve të qëndrueshme të komunikimit, konfirmimeve elektronike dhe procedurave të identifikimit në distancë, përditësimin e referencave me legjislacion përkatës në fuqi,[2] si dhe janë saktësuar kushtet për përdorimin e email-it, SMS-ve, portaleve, aplikacioneve dhe mjeteve të tjera elektronike, duke ruajtur kërkesat që pëlqimi të jetë aktiv, i informuar dhe i verifikueshëm.

3. **Qartësimi i shërbimeve me parapagim dhe faturim periodik/mujor.** Janë rishikuar përkufizimet për të dalluar paktimtarët/planet tarifore me parapagim (Prepaid) nga pajtimtarët/planet tarifore me faturim periodik/mujor (Postpaid/Bill Pay), përfshirë rastet e pagesës paraprake të disa muajve. Janë rishikuar kërkesat për kushtet/afatet e vlefshmërisë së rimbushjeve për shërbimet celulare dhe kushtet e kompensimit të kreditit të papërdorur, të detyrueshëm vetëm në rastet e portimit të numrit.

4. **Ruajtjen e kërkesave për transparencën e ndryshimeve të parashikuara të tarifës mujore.** Pas shqyrtimit të komenteve për indeksimin me IÇK dhe mekanizmat e tjerë të ndryshimit automatik të çmimit, është ruajtur kërkesa që tarifat e ardhshme të parashikuara gjatë periudhës së angazhimit kontraktor të jenë të përcaktuara në vlera monetare që në momentin e lidhjes së kontratës.

[2] Ligji nr. 51/2026, "Për identifikimin elektronik, shërbimet e besuara dhe portofolin e identitetit digjital", miratuar më datë 8.05.2026.

5. **Saktësimi i kërkesave për përfundimin e kontratave.** Janë rishikuar dispozitat për procedurat e përfundimit të kontratës, kanalet e komunikimit, informimin mbi detyrimet financiare dhe trajtimin e shumave të papaguara, duke synuar shmangien e pengesave të pajustifikuara për pajtimtarët.
6. **Fleksibilitet në përdorimin e modeleve standarde të TKP-ve, njoftimeve, dhe formularit të regjistrimit.** Bazuar në komentet e operatorëve modelet standarde të njoftimeve, dhënies së pëlqimit të ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe OJF, dhe formulari i regjistrimit (Anekset 2-4 në Projekt-Rregullore) janë rishikuar duke i dhënë atyre natyrë orientuese dhe/ose mundësi përshtatje me sistemet e operatorëve, me kushtin e përmbushjes së kërkesave detyruese për informacionin, përmbajtjen afatet etj. Gjithashtu në versionin final të rregullores nuk është përfshirë Aneksi 1 i Projekt-Rregullores për modelet e TKP-ve me parapagim dhe paspagim, por duke ruajtuar detyrimin për TKP të vecanta për shërbimet celulare me parapagim dhe paspagim.
7. **Përmirësimin e dispozitave për përdoruesit me aftësi të kufizuara.** Janë saktësuar kërkesat për përfaqësimin, aksesueshmërinë e informacionit dhe kanalet e komunikimit, duke marrë në konsideratë nevojën për proporcionalitet dhe mbrojtjen e të dhënave personale.
8. **Përcaktimi i afateve kalimtare.** Në lidhje me kërkesat e operatorëve për një periudhë kalimtare prej 6 muajsh deri në 1 vit, AKEP ka marrë pjesërisht në konsideratë këto komente, duke përcaktuar datën **1 janar 2027** (rreth 2 muaj nga miratimi/publikimi i Rregullores) si datën e hyrjes në fuqi dhe të fillimit të zbatimit të saj. Deri në këtë datë, sipërmarrësit duhet të përditësojnë dhe publikojnë Termat dhe Kushtet e Përgjithshme (TKP) dhe dokumentacionin tjetër standard kontraktor, si dhe të depozitojnë në AKEP versionet e përditësuara të TKP-ve.

   Për afatet minimale të vlefshmërisë së shërbimeve celulare me parapagim është përcaktuar që kërkesat e reja të zbatohen për aktivizimet dhe rimbushjet e kryera nga data e hyrjes në fuqi të Rregullores, pa ndryshuar afatet e vlefshmërisë të përcaktuara për aktivizimet dhe rimbushjet e kryera përpara kësaj date.

   Gjithashtu, klauzolat e kontratave ekzistuese që parashikojnë ndryshime automatike të tarifës mujore të pajtimit, të shprehura në përqindje ose të lidhura me indekse të ndryshueshme, përfshirë IÇK-në, kur vlera monetare e tarifës së ardhshme nuk është përcaktuar në momentin e lidhjes së kontratës, nuk zbatohen për ndryshimet e tarifave që kryhen nga data e hyrjes në fuqi të Rregullores. Ky përcaktim nuk cenon tarifat e zbatueshme dhe ndryshimet e tarifave të realizuara në përputhje me legjislacionin përpara kësaj date.

3. Vlerësimi i përgjithshëm

AKEP vlerëson se procesi i këshillimit publik ka kontribuar në përmirësimin e qartësisë juridike, proporcionalitetit dhe zbatueshmërisë praktike të Rregullores. Një pjesë e komenteve është pranuar ose reflektuar pjesërisht, ndërsa për propozimet që nuk janë pranuar janë dhënë argumentet përkatëse në këtë raport.

Ndryshimet e kryera nuk cenojnë objektivat themelore të projektit të publikuar për këshillim, por synojnë të sigurojnë një ekuilibër ndërmjet mbrojtjes efektive të konsumatorëve, transparencës së marrëdhënieve kontraktore dhe zbatimit proporcional të detyrimeve nga sipërmarrësit.

Rregullorja e re përbën një hap të rëndësishëm në zbatimin e ligjit nr. 54/2024 dhe në përafrimin e kuadrit rregullator shqiptar me standardet evropiane për mbrojtjen e përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike.

I. Hyrje

AKEP me Vendimin e Këshillit Drejtues Nr. 14, datë 28.04.2026, ka miratuar dokumentin për këshillim publik "*Projekt-Rregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike*" (në vijim Projekt-rregullore).

Projekt-rregullorja, ka për qëllim të përcaktojë rregulla të detajuara për zbatimin nga sipërmarrësit të detyrimeve të ligjit nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i cili hyri në fuqi më datë 20.12.2024, duke shfuqizuar ligjin nr. 9918/2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar. Ligji i ri 54/2024 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), dhe përmban një sërë përcaktimesh të reja në lidhje me të drejtat e përdoruesve fundorë (sidomos për pajtimtarët e kategorisë Konsumatorë) të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe detyrimet e sipërmarrësve në marrëdhëniet me pajtiamtarët gjatë gjithë ciklit të ofrimit të shërbimit/marrëdhenies kontraktuale midis palëve.

Dokumenti i Projekt-rregullores u publikua në faqen e internetit të AKEP-it më datë 28.04.2026, dhe periudha e këshillimit publik përfundoi më datë 28.05.2026.[3] Në përfundim të procesit të këshillimit publik në AKEP depozituan komente nga palët e interesuara si më poshtë:

- Shoqata "Komunikimi Elektronik ne Rrjetin Fiks (KOEFL)"[4] me shkresën e datës 28.05.2026 (Ref.AKEP: Nr.1303 prot., , datë 01.06.2026);
- Sipërmarrësi One Albania sh.a., me shkresën Nr.1147 Prot., datë 15.06.2026 (Ref.AKEP: Nr.1434 Prot, datë 16.06.2026);
- Sipërmarrësi Vodafone Albania sh.a., me shkresën me referencë LEA/047/LR/E.M, datë 15.06.2026 (Ref.AKEP: Nr. 1434/1 Prot, datë 22.06.2026).

AKEP pas përfundimit të procesit të këshillimit publik ka zhvilluar dy takime me palët ineteresuara, më datë 23.06.2026 me shqoqatën KOEFL, dhe më datë 8.07.2026 me One Albania dhe Vodafone Albania. Gjatë takimeve u diskutuan ndryshimet e propozuara të projekt-rregullores dhe komentet e dërguara nga palët e interesuara. Në vijim të këtyre takimeve, palët e interesuara dërguan komente dhe sugjerime shtesë në rrugë elektronike me email (KOEFL: 24.06.2026; One: 9.07.2026 dhe Vodafone: 20.07.2026), të cilat janë përshirë dhe trajtuar në këtë dokument.

Ky Raport i AKEP përmban komentet e palëve të interesuara dhe qëndrimin e AKEP sipas strukturës së mëposhtëme:

Kapitulli II: Komentet specifike të palëve të interesuara sipas pyetjeve të këshillimit publik dhe renditjes Kreu I-Kreu VIII i Projekt-rregullores (Shtojca 1) si dhe qëndrimin e AKEP për komentet e dhëna.

Kapitulli III: Përmbledhje e komenteve të përgjithshme dhe komenteve shtesë të palëve të interesuara dhe qëndrimi i AKEP.

[3] One Albania dhe Vodafone Albania kërkuan 2 javë kohë shtesë për depozitimin e komenteve, për shkak të volumit dhe rëndësisë së ceshtjeve të trajtuara në projekt-rregullore dhe nevojës për koordinim midis disa departamenteve të operatorëve për përgatitjen e qëndrieve dhe propozimeve sa më të konsoliduara.

[4] KOEFL përbëhet nga sipërmarrësit: Albanian Satellite Communications sh.p.k, DIGIcom sh.p.k,, Abissnet sh.a., dhe I.B.C-Telecom sh.p.k.

SHËNIM:

Në versionin përfundimtar të Rregullores, të miratuar pas përfundimit të këshillimit publik, AKEP ka kryer riformulime dhe rinumërtim të disa neneve, krahasuar me projekt-rregulloren e nxjerrë për këshillim publik. Për rrjedhojë, referencat e neneve në këtë Raport i referohen numërtimit të projekt-rregullores së konsultuar, përveç rasteve kur përcaktohet shprehimisht ndryshe.

Për lehtësi referimi, në fund të këtij Raporti paraqitet tabela e korrespondencës së neneve të Projekt-Rregullores me ato të Rregullores përfundimtare

II. Komentet për pyetjet e këshillimit publik dhe qendrimi i AKEP

Në këtë kapitull janë përfshirë komentet specifike të palëve të interesuara sipas strukturës së projekt-rregullores (Kreu I-Kreu VIII) dhe pyetjeve të këshillimit publik (Pyetjet 1-17), të paraqitura nga AKEP në Shtojcën 1 (*Shpjegues për dokumentin për këshillim publik*) të Projekt-rregullores.

Pas komenteve të palëve të interesuara për çdo pyetje këshillimi publik është dhënë dhe qëndrimi/përgjigja e AKEP për sugjerimet e dhëna.

Kreu I: Neni 3 Përkufizime

1. **Cili është opinioni juaj në lidhje me përkufizimet e dhëna në projektrregullore, vecanërisht në lidhje me termat *Pajtimtar, Pajtimtar me paspagim, Pajtimtar me parapagim, Mjet i qëndrueshëm* dhe *Pëlqim i shprehur*?**

One Albania

Përsa i takon përkufizimeve të cilësuara, ONE Albania e vlerëson të nevojshme përditësimin e përkufizimit "Pëlqim të shprehur" si më poshtë (me vijë sipër pjesa e hequr):

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

Përditësimi është bërë për arsyen se kërkesa për transferim apo portim numri duhet të trajtohet si identifikim dhe regjistrim i pajtimtarit për herë të parë në rrjet, pra pajtimtari ose të nënshkruajë fizikisht ose të identifikohet elektronikisht nëpërmjet KYC, por jo me mjete të qëndrueshme, pasi kjo do të rrezikonte procesin e rregullt ligjor të identifikimit të pajtimtarëve.

Vodafone Albania

Vodafone Albania vlerëson se përkufizimet e parashikuara në Projekt-Rregullore janë në përputhje me Ligjin nr. 54/2024 dhe ndihmojnë në qartësimin e marrëdhënies kontraktore ndërmjet sipërmarrësit dhe përdoruesit fundor. Megjithatë, disa prej përkufizimeve kërkojnë sqarime dhe harmonizim të mëtejshëm për të shmangur paqartësi interpretative dhe vështirësi në zbatim praktik nga operatorët.

Në lidhje me termin "Pajtimtar", sugjerojmë që të qartësohet më tej dallimi ndërmjet "përdoruesit fundor" dhe "pajtimtarit", veçanërisht në rastet e shërbimeve me parapagim apo përdorimit të shërbimeve nga persona të ndryshëm nga subjekti i regjistruar kontraktualisht. Në praktikë, jo çdo përdorues fundor i shërbimit është domosdoshmërisht palë kontraktore me operatorin.

Lidhur me Përkufizimet "Pajtimtar me paspagim" dhe "Pajtimtar me parapagim" sugjerojmë që përkufizimet të riformulohen si më poshtë:

- "**Pajtimtar me parapagim**" është pajtimtari i cili paguan paraprakisht tarifën e shërbimeve të komunikimeve elektronike, para përdorimit të tyre.
- "**Pajtimtar me paspagim**" është pajtimtari i cili përdor shërbimet e komunikimeve elektronike dhe i paguan ato pas përdorimit, në përputhje me kushtet e faturimit për të cilat ka rënë dakord me operatorin.

Gjithashtu, sugjerojmë që të reflektohen edhe modelet hibride/të kombinuara të ofertave që ekzistojnë aktualisht në treg, ku konsumatori mund të përdorë një kombinim elementësh prepaid dhe postpaid brenda të njëjtit shërbim apo paketë.

Në lidhje me termin "Mjet i qëndrueshëm", Vodafone Albania mbështet përdorimin e mjeteve elektronike dhe dixhitale për komunikimin me pajtimtarët. Megjithatë, propozojmë që të qartësohet shprehimisht se:

- SMS me link;
- email;
- aplikacionet e operatorit;
- portale dixhitale të aksesueshme nga pajtimtari;
- dhe kanale të ngjashme elektronike,

konsiderohen mjete të vlefshme dhe të mjaftueshme për përmbushjen e detyrimeve të informacionit dhe njoftimit, për sa kohë informacioni mund të ruhet dhe aksesohet nga pajtimtari. Ky sqarim është i rëndësishëm për të mundësuar dixhitalizimin e proceseve dhe për të shmangur kërkesa disproporcionale për dokumentacion fizik apo printim, të cilat krijojnë kosto operative shtesë dhe ndikim negativ në eksperiencën e klientit.

Përkufizimi i "Pëlqimit të shprehur": gjithashtu sugjerojmë të harmonizohet më tej me praktikat aktuale të lidhjes së kontratës në distancë. Është e rëndësishme që të njihet qartë vlefshmëria e:

- konfirmimeve elektronike;
- OTP;
- klikimeve në kanale dixhitale;
- konfirmimeve me SMS;
- regjistrimeve zanore;
- dhe proceseve eKYC/e-signature,

si forma të vlefshme të pëlqimit të shprehur, në përputhje me legjislacionin për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara.

Nga perspektiva operacionale, një qartësim i tillë është i nevojshëm për të shmangur pasiguri në implementimin e proceseve dixhitale dhe menaxhimit të kontratave.

Sugjerojmë që ky përkufizim të riformulohet si më poshtë:

"**Pëlqimi i shprehur**" nënkupton shprehjen e qartë dhe të padyshimtë të vullnetit të pajtimtarit për të pranuar një veprim, kusht, term ose përpunim të të dhënave, të dhënë në mënyrë aktive dhe të verifikueshme, përmes deklarimit me shkrim ose konfirmimit elektronik.

Shoqata KOELF

Koment për Nenin 3 – Përkufizime

1. **Përkufizimet "përdorues", "përdorues fundor" dhe "konsumator"**

Përkufizimet e "përdoruesit", "përdoruesit fundor" dhe "konsumatorit" janë marrë kryesisht nga Ligji nr. 54/2024. Kjo është e pranueshme, por duhet të shmanget çdo shtesë që mund të krijojë konfuzion ndërmjet kategorive. Problemi kryesor qëndron te fakti se projekt-rregullorja, në vijim, tenton të zgjerojë mekanizmat e mbrojtjes konsumatore edhe te kategori të tjera jo-konsumatore. Për operatorët, është shumë e rëndësishme që të ruhet dallimi ndërmjet:

1. konsumatorit individ;
2. përdoruesit fundor biznes;
3. mikrondërmarrjes, ndërmarrjes së vogël dhe organizatës jofitimprurëse.

Këto kategori nuk kanë të njëjtin nivel mbrojtjeje. Konsumatori individ është pala që gëzon mbrojtjen më të gjerë, ndërsa bizneset, edhe kur janë të vogla, veprojnë në kuadër të veprimtarisë së tyre profesionale, tregtare. Për këtë arsye, rregullorja nuk duhet të krijojë përshtypjen se çdo përdorues fundor jo-konsumator të trajtohet njësoj si konsumatori.

2. **Përkufizimi i "përdoruesve fundorë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose OJF"**

Në projekt-rregullore, përkufizimi i kësaj kategorie lidhet me ndërmarrje ose organizata që kanë "*jo më shumë se 49 përdorues fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike*". Ky formulim sjell probleme të mëdha praktike për operatorët.

Së pari, kategorizimi i mikrondërmarrjeve dhe ndërmarrjeve të vogla nuk mund të lidhet me numrin e "*përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike*", por me kriteret ligjore për madhësinë e ndërmarrjes sipas legjislacionit për ndërmarrjet mikro, të vogla dhe të mesme. Vetë projekt-rregullorja referon Ligjin nr. 43/2022 "*Për zhvillimin e ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme*"

Së dyti, operatori i komunikimeve elektronike nuk mund të ngarkohet me barrën për të verifikuar në mënyrë të plotë dhe të vazhdueshme statusin ekonomik, numrin e punonjësve, xhiron ose strukturën e një subjekti biznesi, përtej dokumentacionit publik apo deklarimit të vetë pajtimtarit. Përkufizimi duhet të thjeshtohet dhe të lidhet me vetëdeklarimin e pajtimtarit ose me të dhënat publike të QKB-së, jo me detyrim investigimi nga operatori.

Formulim i propozuar: *"Përdorues fundorë të kategorisë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse janë përdoruesit fundorë jo-konsumatorë që, sipas legjislacionit në fuqi dhe/ose deklarimit të tyre ndaj sipërmarrësit, i përkasin këtyre kategorive. Sipërmarrësi nuk mban përgjegjësi për pasaktësinë e deklarimit të bërë nga pajtimtari."*

Ky formulim mbron operatorët nga shndërrimi në autoritet verifikues të statusit ekonomik të klientit.

3. **Tarifa/kompensimi për ndërprerje të parakohshme në kontratat me parapagim**

Propozohet që koncepti i tarifës ose kompensimit për ndërprerje të parakohshme të mos kufizohet vetëm te kontratat me paspagim, por të njihet edhe për kontratat me parapagim që përmbajnë periudhë minimale angazhimi ose përfshijnë investime/kosto të operatorit për aktivizimin e shërbimit, pajisjet, instalimet, kapacitetin apo përmbajtjen e kontraktuar.

Në praktikë, edhe në rastin e ofertave me parapagim, operatori kryen investime infrastrukturore, teknike dhe tregtare në funksion të marrëdhënies kontraktore. Për këtë arsye, duhet të njihet e drejta e rikuperimit proporcional të kostove të identifikueshme në rast të ndërprerjes së

parakohshme nga pajtimtari, për sa kohë këto kosto janë bërë transparente dhe janë pranuar në dokumentacionin kontraktor.

4. **Paqartësia mbi "mjetin e qëndrueshëm"**

Drafti duhet të saktësojë nëse vendosja në dispozicion e mjetit të qëndrueshëm përbën detyrim të operatorit për dërgimin e informacionit në kanalin e deklaruar nga pajtimtari, apo përgjegjësi të operatorit edhe për aksesimin, administrimin dhe funksionimin e atij kanali nga vetë pajtimtari.
Shoqata propozon që projekt-rregullorja të saktësojë se detyrimi i sipërmarrësit për vendosjen në dispozicion të informacionit në një mjet të qëndrueshëm konsiderohet i përmbushur kur informacioni i është dërguar pajtimtarit në kanalin e komunikimit të deklaruar ose të zgjedhur prej tij, si email, SMS, portal klienti, aplikacion ose çdo mjet tjetër elektronik i ruajtshëm. Sipërmarrësi nuk duhet të mbajë përgjegjësi për mosaksesimin, mosleximin, mosfunksionimin ose mosadministrimin e këtij kanali nga vetë pajtimtari, për sa kohë provon dërgimin e informacionit në mjetin e deklaruar.

<u>Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 1</u>

Përdorues fundorë që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse

AKEP vlerëson të drejtë komentin lidhur me nevojën për të saktësuar kriteret dhe mënyrën praktike të identifikimit të përdoruesve fundorë që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse.

Ligji nr. 54/2024 përdor në disa dispozita kategorinë e përdoruesve fundorë që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse, pa përcaktuar kritere të posaçme për klasifikimin e tyre. Referenca ndaj këtyre kategorive lidhet me mbrojtjen e shtuar që ligji u njeh atyre, duke u shtrirë, në rastet e parashikuara në ligj, të drejta që zbatohen edhe për konsumatorët.

Në këtë kuadër, AKEP vlerëson se klasifikimi i një subjekti si mikrondërmarrje ose ndërmarrje e vogël duhet të lidhet me kriteret e përcaktuara në legjislacionin në fuqi për ndërmarrjet mikro, të vogla dhe të mesme, dhe jo me numrin e përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike. Për këtë arsye, përkufizimi në Rregullore është rishikuar duke iu referuar vetëm legjislacionit përkatës në fuqi (Ligji 43/2022 "Për zhvillimin e ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme"). Kjo referncë është në linjë dhe preambulën nr.68 të EECC, e cila në lidhje me përdoruesit fundorë mikrondërmarrje ose ndërmarrje e vogël referon me footnote "Commission Recommendation 2003/361/EC of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises (OJ L 124, 20.5.2003, p. 36)"

AKEP vlerëson gjithashtu të drejtë shqetësimin se sipërmarrësve të komunikimeve elektronike nuk duhet t'u ngarkohet detyrimi për të kryer verifikime të pavarura ose të vazhdueshme të numrit të personave të punësuar, xhiros, bilancit apo treguesve të tjerë ekonomikë të përdoruesit fundor. Për identifikimin praktik të kësaj kategorie, sipërmarrësi mund të mbështetet në informacionin e deklaruar nga përdoruesi fundor, në informacionin që disponon, si dhe në tregues të tjerë të arsyeshëm.

Në këtë drejtim, duke pasur parasysh se legjislacioni në fuqi përcakton si një nga kriteret për ndërmarrjet e vogla numrin prej më pak se 50 personash të punësuar dhe për mikrondërmarrjet numrin prej më pak se 10 personash të punësuar, numri deri në 49 karta SIM ose numra telefoni të kontraktuar mund të përdoret nga sipërmarrësi si një tregues orientues për identifikimin praktik të përdoruesit fundor si mikrondërmarrje ose ndërmarrje e vogël. Për këtë qëllim nuk përfshihen kartat SIM ose numrat e përdorur për shërbimet e transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë. Ky tregues ka vetëm karakter orientues dhe nuk zëvendëson ose përbën kriter për klasifikimin e ndërmarrjes sipas legjislacionit në fuqi.

AKEP nuk pranon propozimin që vetëdeklarimi i pajtimtarit të përbëjë, në vetvete, kriter alternativ për klasifikimin e subjektit si mikrondërmarrje ose ndërmarrje e vogël. Vetëdeklarimi dhe treguesit e tjerë të disponueshëm shërbejnë për identifikimin praktik të kategorisë nga sipërmarrësi, ndërsa statusi i subjektit përcaktohet sipas legjislacionit në fuqi.

Për rrjedhojë, komenti pranohet pjesërisht dhe përkufizimi përkatës, së bashku me shënimin sqarues, është rishikuar në versionin përfundimtar të Rregullores.

Në kuadër të rishikimit të tekstit përfundimtar të Rregullores, AKEP ka hequr nga neni 3 "Përkufizime" përkufizimet e termave ***"përdorues", "përdorues fundor"*** *dhe* ***"konsumator"****, pasi këta terma janë të përcaktuar në nenin 4 të ligjit nr. 54/2024 dhe zbatohen drejtpërdrejt edhe për qëllime të kësaj Rregulloreje.*

Ky ndryshim synon të shmangë përsëritjen në aktin nënligjor të përkufizimeve të përcaktuara në ligj dhe nuk sjell ndryshim në kuptimin apo fushën e zbatimit të këtyre termave.

Për të ruajtur qartësinë e tekstit dhe për të evidentuar marrëdhënien ndërmjet kategorive përkatëse të përdoruesve fundorë, në shënimin sqarues të përkufizimit "Përdorues fundor i kategorisë mikrondërmarrje, ndërmarrje e vogël ose organizatë jofitimprurëse" është specifikuar se termat "përdorues", "përdorues fundor" dhe "konsumator" kanë kuptimin e përcaktuar në nenin 4 të ligjit nr. 54/2024 dhe se, për qëllime të Rregullores, përdoruesit fundorë përfshijnë konsumatorët dhe përdoruesit fundorë jo-konsumatorë, përfshirë ndërmarrjet dhe organizatat jofitimprurëse.

AKEP sqaron se ndryshimet e mësipërme nuk përbëjnë pranim të komentit të KOEFL se "Konsumatori individ është pala që gëzon mbrojtjen më të gjerë, ndërsa bizneset, edhe kur janë të vogla, veprojnë në kuadër të veprimtarisë së tyre profesionale, tregtare. Për këtë arsye, rregullorja nuk duhet të krijojë përshtypjen se çdo përdorues fundor jo-konsumator të trajtohet njësoj si konsumatori."

Sic është cituar më sipër, Ligji 54/2024 (në përputhje me EECC) i ka dhënë kategorisë së përdoruesve fundorë që janë mikrondërmarrje, ndërmarrje të vogla dhe OJF, mundësinë e mbrojtjes shtesë, për disa aspekte, si edhe për kosumatorët. Sa më sipër, në footnote është përfshirë sqarimi: Për qëllime të zbatimit të kësaj Rregulloreje, mikrondërmarrjet, ndërmarrjet e vogla dhe organizatat jofitimprurëse përbëjnë kategori përdoruesish fundorë që, sipas ligjit nr. 54/2024, përfitojnë nga të drejta të caktuara të parashikuara edhe për konsumatorët.

Termat Pajtimtar, Pajtimtar me parapagim/Prepaid, Postpaid, dhe ETF

AKEP vlerëson të arsyeshme komentet për nevojën e qartësimit të dallimit ndërmjet termit "pajtimtar" dhe termave "përdorues" dhe "përdorues fundor". Për këtë qëllim, përkufizimi i termit "Pajtimtar" është rishikuar për të qartësuar se ai identifikon individin ose subjektin që ka lidhur kontratë me sipërmarrësin për përfitimin e një ose më shumë shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun. Pajtimtari është, pra, pala në marrëdhënien kontraktore me sipërmarrësin dhe nuk është domosdoshmërisht i njëjtë me çdo person që përdor shërbimin. Shërbimi mund të përdoret edhe nga persona të tjerë, si anëtarë të familjes, punonjës ose përdorues të tjerë të autorizuar, pa qenë këta domosdoshmërisht palë në kontratën e pajtimit.

Në lidhje me dallimin ndërmjet shërbimeve me parapagim dhe paspagim, AKEP ka marrë në konsideratë komentin e Vodafone, përfshirë ekzistencën në treg të modeleve të ndryshme dhe të kombinuara të pagesës. Nga rishikimi është vlerësuar se momenti i kryerjes së pagesës, në vetvete, nuk përbën kriter të mjaftueshëm për klasifikimin e një plani tarifor si me parapagim ose paspagim. Në veçanti, në planet me faturim periodik, tarifa mund të faturohet ose paguhet paraprakisht, për periudhën aktuale, pas përdorimit të shërbimit ose nëpërmjet një kombinimi të këtyre mënyrave.

Për këtë arsye, përkufizimet "Pajtimtar me parapagim" dhe "Pajtimtar me paspagim" janë rishikuar duke i lidhur më shumë me planet tarifore përkatese, "Plan tarifor me parapagim (Prepaid)" dhe "Plan tarifor me faturim periodik (Bill Pay)" me sqarimet përkatese..

Në përcaktimin e planit tarifor me parapagim është marrë në konsideratë edhe koncepti i përdorur në Rregulloren e AKEP të miratuar me VKD nr. 9, datë 09.06.2021, për planet tarifore me parapagim. Për qëllime të Rregullores së re, koncepti është përshtatur për të përfshirë jo vetëm tarifimin PAYG nëpërmjet kreditit të parapaguar, por edhe blerjen paraprake të paketave dhe pagesën paraprake për një periudhë të përcaktuar të shërbimit. Elementi dallues është se ofrimi i shërbimit kushtëzohet nga krediti, paketa ose periudha e parapaguar dhe, pas konsumimit ose përfundimit të tyre, pajtimtari mund të mos kryejë pagesë tjetër ose të përfundojë kontratën pa penalitet dhe pa krijuar detyrime financiare për periudha të mëpasshme.

Në këtë kuadër, AKEP qartëson gjithashtu se pagesa paraprake e një ose më shumë tarifave periodike në kuadër të një kontrate që përmban një periudhë minimale angazhimi nuk e klasifikon, në vetvete, planin tarifor si plan me parapagim (Prepaid). Në këto raste duhet të bëhet dallimi ndërmjet mënyrës ose momentit të pagesës së tarifës dhe ekzistencës së një periudhe të angazhimit kontraktual.

Për këtë qëllim, në Rregullore është qartësuar edhe koncepti i "Periudhës së angazhimit kontraktual", si periudha e përcaktuar në kontratë gjatë së cilës palët kanë detyrimet përkatëse kontraktore. Ekzistenca e kësaj periudhe, dhe jo vetëm momenti kur kryhet pagesa e tarifës së shërbimit, është elementi relevant për vlerësimin e zbatimit të një tarife ose kompensimi për përfundimin e parakohshëm të kontratës.

Në lidhje me komentin e KOEFL për njohjen e tarifës/kompensimit për përfundim të parakohshëm edhe për kontratat e cilësuara si me parapagim, komenti merret pjesërisht në konsideratë. AKEP vlerëson se duhet të bëhet dallimi ndërmjet një plani tarifor me parapagim (Prepaid) dhe pagesës paraprake të tarifave në kuadër të një kontrate me periudhë angazhimi kontraktual. Në rastin e

fundit, fakti që tarifa për një ose disa muaj paguhet paraprakisht, përfshirë rastet kur pagesa paraprake shoqërohet me ulje të çmimit, nuk e shndërron planin në një plan Prepaid.

Në të kundërt, për një plan të klasifikuar si Prepaid, konsumimi ose përfundimi i kreditit, paketës apo periudhës së parapaguar nuk duhet të krijojë detyrime financiare për periudha të mëpasshme dhe pajtimtari duhet të mund të mos e vijojë marrëdhënien kontraktore pa tarifë, kompensim ose penalitet për përfundim të parakohshëm. Për rrjedhojë, tarifa/kompensimi për përfundim të parakohshëm (ETF) nuk zbatohet për planet tarifore me parapagim sipas kuptimit të përcaktuar në këtë Rregullore.

Ky përcaktim nuk cenon detyrimet financiare të lindura përpara datës së përfundimit të kontratës, si dhe trajtimin e detyrimeve për pajisjet fundore apo detyrimeve të tjera që ligji nr. 54/2024 i trajton në mënyrë të veçantë.

Në këtë mënyrë, rishikimi synon të shmangë klasifikimin e një produkti si "Prepaid" vetëm për shkak se pagesa kryhet paraprakisht, të sigurojë transparencë për pajtimtarin mbi natyrën e angazhimit kontraktual dhe të bëjë të dallueshme tri elemente: mënyrën e pagesës/faturimit, ekzistencën e periudhës së angazhimit kontraktual dhe kushtet për zbatimin e tarifës/kompensimit për përfundim të parakohshëm të kontratës.

Termat Mjet i Qndrueshëm" dhe "Pëlqim i shprehur"

Në lidhje me përkufizimin "Mjet i qëndrueshëm", AKEP mbështet përdorimin e mjeteve elektronike dhe dixhitale për përmbushjen e detyrimeve të informacionit dhe njoftimit. Përkufizimi është rishikuar për të qartësuar se dokumentet elektronike, email-i, SMS-ja, aplikacionet, portalet e pajtimtarëve dhe mjete të tjera elektronike mund të përbëjnë mjete të qëndrueshme, me kusht që mënyra konkrete e përdorimit të tyre t'i mundësojë marrësit ruajtjen dhe aksesin e mëvonshëm të informacionit për një periudhë të përshtatshme, si dhe riprodhimin e tij të pandryshuar.

Për rrjedhojë, nuk konsiderohet e përshtatshme që çdo kanal elektronik, përfshirë SMS-në që përmban vetëm një link, aplikacionin ose portalin, të cilësohet automatikisht si "mjet i qëndrueshëm". Vlerësimi varet nga plotësimi i kritereve të përcaktuara në përkufizim. Dërgimi i informacionit në kanalin e komunikimit të deklaruar ose zgjedhur nga pajtimtari nuk e bën sipërmarrësin përgjegjës për faktin që pajtimtari nuk e ka lexuar informacionin, për sa kohë sipërmarrësi mund të provojë dërgimin/vënien në dispozicion sipas kërkesave të zbatueshme. Megjithatë, kur mjeti elektronik administrohet nga vetë sipërmarrësi, ky i fundit duhet të sigurojë që mënyra e funksionimit të tij plotëson kriteret e një mjeti të qëndrueshëm.

Në lidhje me përkufizimin "Pëlqim i shprehur", komentet merren pjesërisht në konsideratë. Përkufizimi është rishikuar për të qenë neutral ndaj teknologjisë dhe për të njohur dhënien e pëlqimit nëpërmjet mjeteve fizike ose elektronike, për sa kohë pëlqimi është i qartë, aktiv, i informuar dhe i verifikueshëm dhe sipërmarrësi është në gjendje të provojë dhënien dhe përmbajtjen e tij.

Referenca specifike ndaj transferimit të shërbimit dhe portabilitetit të numrit hiqet nga përkufizimi, pasi këto procese rregullohen nga dispozitat dhe aktet përkatëse të posaçme. Gjithashtu,

identifikimi ose autentikimi i pajtimtarit, përfshirë nëpërmjet proceseve eKYC, duhet të dallohet nga dhënia e pëlqimit: identifikimi/autentikimi përcakton ose verifikon identitetin e personit, ndërsa pëlqimi i shprehur evidenton vullnetin e tij për lidhjen e kontratës ose pranimin e veprimit apo kushtit përkatës.

AKEP nuk e konsideron të përshtatshme përfshirjen në këtë përkufizim të pëlqimit për përpunimin e të dhënave personale, pasi ky rregullohet nga legjislacioni përkatës për mbrojtjen e të dhënave personale.

2. Mendoni se AKEP duhet të shtojë përkufizime për terma të tjerë të përdorur në projektrregullore? Nëse po, cilat terma?

One Albania

Po, në Nenin 3, "***Përkufizime***", ne sugjerojmë:

a. Përditësimin e termave "***Përdorues***" dhe "***Përdorues fundor***" sipas dhe përkufizimit eksplicit të tyre në nenin 4 të Ligjit 54/2024.

b. Përditësimin e termit "***Informacion i ndryshimit të tarifës së pajtimit mujor***" në emërtimin dhe përkufizimin:
"Informacioni i ndryshimit të tarifës së ~~pajtimit mujor~~ planit standart" *nënkupton informacionin që duhet t'i jepet pajtimtarit në rast se tarifa e pajtimit ~~mujor~~ të planit standart ndryshon gjatë angazhimit/periudhës fikse të kontratës, dhe që përfshin të paktën: a) tarifën/tarifat e pajtimit ~~mujor~~ të planit standart të ndryshuar, të shprehur/a në lekë (ALL); dhe b) datën nga e cila hyn në fuqi cdo ndryshim i tillë i tarifës së ~~pajtimit mujor~~ planit standart."*

c. Ndërkohë, për të qenë i qartë dallimi mes ***tarifës mujore*** që paguan abonenti ***dhe tarifës së planit standart pa zbritje*** (discount), ne sugjerojmë të shtohet termi: *"Tarifa e planit tarifor standart".*
"Tarifa e planit tarifor standart" nënkupton tarifën përkatëse të planit tarifor standart të pajtuar në kontratë nga pajtimtari, ndaj të cilës nuk janë të aplikuara ulje/zbritje në vlerë nominative apo përqindje.

Në vijim edhe të përditësimit në pikën (c), gjejmë rastin këtu të shprehim mosdakortësinë tonë tonë lidhur me **"Shënimet"** në **nenin 14 "Zgjidhja e kontratës me afat të caktuar"**, ku sipas propozimit të AKEP, kërkohet aplikimi i penalitetit mbi tarifën e skontuar që ka përfituar në kontratën e pajtimit. Ky përcaktim është i padrejtë, nuk merr në konsideratë eficensën ekonomike të operatorit që con në ofrimin e zbritjeve ndaj pajtimtarëve kundrejt angazhimit për të qëndruar për një periudhë minimale në kontratë. Për më tepër, Kodi Europian (EECC) dhe Ligji nr.54 nuk referojnë përcaktime të tilla ndaj dhe e gjejmë të pambështetur në Ligj këtë propozim/përcaktim.

Penaliteti duhet të llogaritet mbi bazën e tarifës standarte te planit tarifor pasi pajtimtari ka perfituar uljen ne shkembim te nje afati minimal pajtimi/angazhimi, ndaj dhe duhet mbrojtur e ardhura e munguar e operatorit i cili kishte parashikuar kthimin e përfitimit nga ulja e aplikuar gjatë periudhës minimale të angazhimit.

Në dokumentin e draft-rregullores kemi rishikuar dhe hequr ndonjë frazë/togfjalësh edhe në përkufizime të termave të tjerë, shoqëruar kjo dhe me komentin përkatës të ndryshimit/heqjes.

Vodafone Albania

Së pari, gjykojmë se do të ishte me vend që AKEP të shtojë në seksionin e përkufizimeve termin "**oferta të personalizuara ose të negociuara individualisht**", të cilat përmenden në nenin 14, në seksionin "*Shënime*".

Për të qartësuar këtë koncept të ri, AKEP do të duhet të përcaktojë më qartë se çfarë përfshijnë ofertat e personalizuara/individuale, në çfarë dallojnë ato nga planet standarde tarifore, cilat detyrime rregullatore aplikohen ndaj tyre në lidhje me njoftimin apo miratimin pranë AKEP-it, si dhe shkallën e diskrecionit që kanë operatorët për t'i konceptuar dhe ofruar këto oferta tek klientët. Gjithashtu, do të ishte e nevojshme të përcaktohen kriteret minimale që duhet të plotësojnë këto oferta për t'u konsideruar të vlefshme, si p.sh. ekzistenca e pëlqimit të qartë të klientit dhe elementë të tjerë të ngjashëm. Së fundi, gjithashtu duhet percaktuar se çmimet e personalizuara do të kenë devianca nga çmimet standarde të miratuara.

Së dyti, përkufizimi për "**Tarifa/penaliteti për ndërprerje të parakohshme të kontratës**" të riformulohet me përkufizimin "**Penaliteti për ndërprerje të parakohshme të kontratës"** i cili nënkupton shumën që paguan pajtimtari kur ndërpret kontratën e pajtimit përpara afatit të përfundimit të saj, sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në kontratë me operatorin.

Gjithashtu, sugjerojmë shtimin e disa përkufizimeve shtesë në lidhje me konceptet si më poshtë:

- "pëlqimit digjital";
- Procesi i identifikimit elektronik të klientit (eKYC);
- shërbime digjitale / OTT;
- oferta bundle dhe hibride

Shoqata KOELF
Komente për Nenin 3 dhe Nenin 7

Projekt-rregullorja duhet të harmonizohet me legjislacionin për nënshkrimin elektronik, shërbimet e besuara dhe praktikën e kontraktimit elektronik. Duhet të sqarohet se konfirmimet me SMS, email, OTP, klikim të verifikueshëm, pranim në portal/aplikacion ose regjistrime zanore përbëjnë prova të vlefshme të pëlqimit kontraktor, sipas natyrës së shërbimit dhe kanalit të kontraktimit.

Pa një qartësim të tillë krijohet pasiguri juridike mbi kontratat e lidhura në largësi dhe mbi përdorimin e provave elektronike në rast mosmarrëveshjeje. Për operatorët fiksë, ky sqarim është thelbësor për shitjet online, aktivizimin në distancë, pranimin elektronik të kushteve dhe administrimin e marrëdhënies me pajtimtarin.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 2

Në vijim të komenteve për shtimin dhe ndryshimin e përkufizimeve në Nenin 3, AKEP ka rishikuar përkufizimet, duke mbajtur parasysh nevojën që Rregullorja të përmbajë vetëm ato përkufizime që janë të nevojshme për zbatimin e dispozitave të saj dhe të shmangë përsëritjen e termave të përkufizuar drejtpërdrejt në ligjin nr. 54/2024.

Në lidhje me propozimin e ONE Albania për përfshirjen e përkufizimeve "Përdorues" dhe "Përdorues fundor", komenti nuk pranohet. Këta terma janë të përkufizuar në nenin 4 të ligjit nr. 54/2024 dhe kanë të njëjtin kuptim për qëllime të kësaj Rregulloreje; për rrjedhojë, nuk vlerësohet e nevojshme përsëritja e tyre.

Komenti për dallimin ndërmjet tarifës standarde të planit tarifor dhe tarifës efektive që paguan pajtimtari merret në konsideratë, po vetëm në qartësimin, sipas rastit, për të bërë dallimin ndërmjet tarifës standarde të planit dhe tarifës që rezulton pas aplikimit të uljeve ose përfitimeve të individualizuara. Ky dallim përcakton, se si bazë e llogaritjes së tarifës/kompensimit për përfundim të parakohshëm, duhet të merret tarifa që pajtimatri efektivisht do të paguante nëse do vijonte me kontratën der në fund të periudhës së angazhimit, dhe jo me tarifën standarde. Ky dallim është i rëndësishëm dhe aplikimi i cdo ETF-je mbi vlerën e përcaktuar në Rregullore (lidhje me tarifën efektive mujore/jo me tarifën standarde) do të interpretohet nga AKEP si një kusht kontraktor që dekurajon ndërrimin e ofruesit të shërbimit, pra në kundërshtim me pikën 1 të Nenit 144 të Ligjit 54/2024.

Në lidhje me "ofertat e personalizuara ose të negociuara individualisht", komenti i Vodafone Albania merret në konsideratë në masën që ky koncept përdoret në dispozitat materiale të Rregullores. Përkufizimi synon të dallojë ofertat, kushtet ekonomike dhe/ose kontraktore të të cilave janë përcaktuar ose negociuar individualisht me pajtimtarin nga kushtet standarde të ofertave të disponueshme për publikun. Ky përkufizim nuk krijon një regjim miratimi paraprak të çmimeve me pakicë nga AKEP.

Në lidhje me tarifën/kompensimin për përfundim të parakohshëm të kontratës (ETF), komenti merret pjesërisht në konsideratë. Përkufizimi është rishikuar për ta lidhur këtë pagesë me përfundimin e kontratës përpara përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktual dhe për të qartësuar se zbatimi i saj duhet të jetë në përputhje jo vetëm me kushtet kontraktore, por edhe me ligjin nr. 54/2024 dhe këtë Rregullore.

Propozimi për përkufizimin e veçantë të "pëlqimit digjital" nuk konsiderohet i nevojshëm. Mjetet dixhitale, përfshirë konfirmimet elektronike, OTP, SMS, veprimet aktive në kanale dixhitale dhe, sipas rastit, deklarimet gjatë telefonatave të regjistruara, trajtohen si mënyra nëpërmjet të cilave

mund të jepet dhe evidentohet "Pëlqimi i shprehur", kur plotësohen kërkesat e legjislacionit dhe të kësaj Rregulloreje.

Propozimi për eKYC merret në konsideratë në lidhje me dispozitat e Rregullores për identifikimin dhe regjistrimin e pajtimtarëve. Identifikimi elektronik/eKYC ka funksionin e identifikimit dhe verifikimit të identitetit të pajtimtarit dhe duhet të dallohet nga pëlqimi i shprehur, i cili evidenton vullnetin e pajtimtarit për lidhjen e kontratës ose pranimin e një veprimi apo kushti kontraktor.

AKEP nuk vlerëson të nevojshme përfshirjen në Nenin 3 e përkufizimeve të veçanta për "shërbimet digjitale/OTT" dhe "ofertat hibride", për sa kohë këtyre termave nuk u jepet një regjim juridik autonom nga Rregullorja. Shërbimet ose ofertat që kombinojnë elemente të ndryshme trajtohen sipas natyrës së shërbimeve, mënyrës së pagesës/faturimit dhe kushteve kontraktore përkatëse.

Komenti i shoqatës KOEFL për pëlqimin e shprehur pranohet pjesërisht. AKEP vlerëson të arsyeshme nevojën për të qartësuar se pëlqimi kontraktor mund të jepet dhe evidentohet edhe nëpërmjet mjeteve elektronike dhe kanaleve të komunikimit në distancë. Për këtë arsye, përkufizimi dhe sqarimi për "Pëlqimin e shprehur" janë rishikuar për të përfshirë, sipas rastit dhe kanalit të kontraktimit, nënshkrimin elektronik, konfirmimet me SMS ose email, OTP, klikimin ose veprime të tjera aktive dhe të verifikueshme në portal/aplikacion, si dhe deklarimin gjatë telefonatave të regjistruara.

AKEP nuk vlerëson të përshtatshme që këto mënyra të cilësohen, në mënyrë të përgjithshme dhe automatike, si prova të mjaftueshme të pëlqimit kontraktor. Vlefshmëria dhe fuqia provuese varen nga mënyra konkrete e përdorimit të tyre dhe nga plotësimi i kërkesave të legjislacionit në fuqi dhe të kësaj Rregulloreje. Mënyra e përdorur duhet të mundësojë evidentimin e një veprimi ose deklarimi afirmativ të pajtimtarit dhe të përmbajtjes së kontratës, kushtit ose veprimit për të cilin është dhënë pëlqimi.

Në veçanti, në rastin e telefonatave të regjistruara, vetë ekzistenca e regjistrimit nuk përbën në vetvete pëlqim të shprehur; nga regjistrimi duhet të rezultojë qartë pëlqimi i pajtimtarit dhe objekti për të cilin ai është dhënë. Gjithashtu, identifikimi ose autentikimi elektronik i pajtimtarit duhet të dallohet nga dhënia e pëlqimit kontraktor.

Kreu II: Kërkesat për kontratat e pajtimit

3. Cili është opinioni juaj në lidhje me përcaktimet për përmbajtjen e dokumentacionit kontraktor dhe rendin/përparësinë e tyre (pika 5 e Nenit 5)?

One Albania

Lidhur me përcaktimet për përmbajtjen e dokumentacionit kontraktor, Shoqëria jonë sugjeron që informacioni para kontraktual dhe përmbledhja e kontratës të jenë të publikuara në faqen ëeb dhe të mund t'i vihen në cdo rast në dispozicion pajtimtarëve në pikat fizike të shitjes, me kërkesë të tij, edhe në formë të printuar.

Në kushtet aktuale kur sipërmarrësit dhe konsumatorët synojnë dixhitalizimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe lehtësimin e procedurave përkatëse për regjistrimin e formalizimin e marëdhënies kontraktuale mes tyre, përcaktimi në formë mandatore që si pjesë përbërëse e dokumentacionit kontraktor, *"informacioni parakontraktual" dhe "përmbledhja e kontratës" të mundësohet <u>në forme të printuar</u>* bashkë edhe me TKP-të, është padyshim një kthim pas, regres dhe që nuk përmirëson eksperiencën e pajtimtarit.

Për rrjedhojë, ne propozojmë që në Formularin e Regjistrimit/Pajtimit të Kontratës me pajtimtarin (Formulari i Kontratës), të vendoset linku i informacionit para-kontraktual dhe linku me përmbledhjen përkatëse të kontratës sipas planit të zgjedhur, duke i bërë kështu pjesë integrale të kontratës me pajtimtarin. Kjo mënyrë operimi fasiliton procesin, shmang volumin e fletëve të printuara dhe në ngarkim të pajtimtarit, rrit eficensën operacionale në kontekst të digjitalizimit të veprimeve komerciale, redukton kostot e sipërmarrësve dhe është gjithashtu në linjë me përgjegjësine sociale për ruajtjen e mjedisit.

Përsa i takon rendit/përparësinë së tyre, kujtojmë se Kodi Europian (EECC) dhe Ligji nr. 54/2024 nuk rregullon përparësinë e dokumenteve në një kontratë pasi këto aspekte rregullohen nga legjislacioni i aplikueshëm për kontratat dhe e drejta civile, ndaj dhe sugjerojmë fshirjen e përcaktimeve në pikën 5, të nenit 5 (kaluar me vijë në draft-rregullore).

Gjithashtu, edhe për perifrazimin në pikën 5 *'...Çdo dispozitë kontraktore e paqartë interpretohet në favor të konsumatorit*' sugjerojmë të hiqet, pasi kjo rregullore është draftuar në zbatim të Ligjit 54/2024, dhe jo të Ligjit nr.9902 "*Për Mbrojtjen e Konsumatorit*". Padyshim që parashikimet ligjore të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit janë të aplikueshme kur është rasti edhe pa u referuar në këtë rregullore.

Për më tepër, referenca/perifrazimi nuk është i saktë, pasi neni 28 i Ligjit nr. 9902 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve" përcakton eksplicisht '*...Në rast se ka dyshime rreth kuptimit të kushtit të kontratës, atëherë interpretimi është në favor të konsumatorëve...*'.

Për më shumë detaje dhe përditësime të sugjeruara nga ONE Albania, lutemi për tu referuar në draft-rregullore.

Vodafone Albania

Vodafone gjykon se AKEP, në lidhje me detyrimin për vënien në dispozicion **të informacionit parakontraktor** dhe **përmbledhjes së kontratës njëkohësisht**, ka krijuar një dublikim të panevojshëm, pasi të dyja këto dokumente përmbajnë në thelb të njëjtin informacion dhe janë konceptualisht të ngjashme. Përmbledhja e kontratës përbën një kërkesë ligjore që derivon nga legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit, ndërsa detyrimi për vënien në dispozicion të informacionit parakontraktor buron nga ligji nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike".

Replikimi i këtyre dokumenteve nuk sjell asnjë vlerë të shtuar për konsumatorin, përkundrazi krijon ngarkesë dhe kompleksitet të panevojshëm. Për rrjedhojë, gjykojmë se, duke qenë se ligji i posaçëm prevalon ndaj ligjit të përgjithshëm, detyrimi duhet të kufizohet vetëm në vënien në dispozicion **të informacionit parakontraktor** ndaj klientit. Gjithashtu ndryshimet e propozuara sjellin ngarkesë operacionale, nevojë për ristrukturim dokumentacioni dhe impakt në kosto në sistemet e IT.

Shoqata KOELF

Komente për Nenin 5 - Kontrata e Pajtimit/Dokumentacioni Kontraktor

1. **Pika 2**

Pika 2 parashikon se kontrata e pajtimit përbëhet nga një ose më shumë dokumente, të cilat së bashku formojnë marrëveshjen kontraktuale. Më pas, kërkohen të paktën: informacioni parakontraktor, përmbledhja e kontratës, termat dhe kushtet e përgjithshme, shërbimi/plani tarifor, formulari i regjistrimit/formulari i kontratës dhe çdo dokument tjetër që lidhet drejtpërdrejt me shërbimin e ofruar.

Kjo pikë është problematike për disa arsye.

Së pari, ajo krijon rrezikun që çdo dokument informues të shndërrohet automatikisht në dokument kontraktor. Informacioni parakontraktor dhe përmbledhja e kontratës kanë funksion informues, por nuk duhet domosdoshmërisht të jenë pjesë integrale e kontratës bazë. Përmbledhja e kontratës është një dokument i shkurtër, i standardizuar dhe lehtësisht i krahasueshëm, që ndihmon përdoruesin të marrë vendim të informuar për lidhjen apo jo të kontratës.

Së dyti, formulimi "*çdo dokument tjetër që lidhet drejtpërdrejt me shërbimin e ofruar*" është tepër i gjerë. Ai mund të përfshijë komunikime teknike, konfirmime aktivizimi, email-e informuese, oferta paraprake, procesverbale teknike etj. Nëse të gjitha këto konensiderohen pjesë integrale e kontratës, operatorët do të përballen me rrezik të lartë interpretimi dhe kontestimi.

Së treti, kjo qasje rrit ndjeshëm barrën administrative. Operatorët do të duhet të ruajnë, identifikojnë, dhe lidhin çdo dokument me kontratën përkatëse, edhe kur dokumenti ka vetëm funksion informues ose teknik.

Në këtë pikë propozojmë që të shtohet se: *Informacioni parakontraktor dhe përmbledhja e kontratës shërbejnë për informimin e pajtimtarit.*

2. **Pika 5**

Pika 5 parashikon se në mungesë të një rendi përparësie të përcaktuar nga operatori, rendi është: përmbledhja e kontratës, informacioni kontraktor individual, kushtet specifike të shërbimit dhe termat e përgjithshme.

Përmbledhja e kontratës, sipas logjikës së Kodit Evropian të Komunikimeve Elektronike, është një dokument i shkurtër, i lehtë për t'u lexuar, i krahasueshëm dhe i standardizuar. Ajo nuk duhet të mbizotërojë automatikisht mbi kontratën individuale, planin tarifor apo kushtet specifike teknike. Në praktikë, përmbledhja mund të përmbajë informacion të shkurtuar ose të thjeshtuar, ndërsa kontrata individuale dhe anekset përmbajnë detaje më të sakta për instalimin, adresën, pajisjen, afatin, tarifën, zbritjen, shërbimet shtesë, garancinë, mirëmbajtjen dhe kufizimet teknike. Vendosja e përmbledhjes së kontratës në krye të hierarkisë së dokumentacionit kontraktor mund të krijojë efekt të kundërt me qëllimin e saj. Në vend që të jetë dokument orientues për konsumatorin, ajo kthehet në dokument dominues juridik. Kjo mund të sjellë kontestime artificiale, sidomos kur përmbledhja për shkak të natyrës së saj nuk përfshin të gjitha detajet teknike dhe ekonomike të shërbimit. Për më tepër, Ligji nr. 54/2024 kërkon informim dhe përmbledhje kontrate, por kjo nuk duhet interpretuar si detyrim që përmbledhja të ketë përparësi absolute mbi dokumentet individuale të pranuara nga palët.

Pika 5 parashikon gjithashtu, se në rast mospërputhjeje dokumentet interpretohen në favor të përdoruesit fundor, ndërsa më pas shton se çdo dispozitë e paqartë interpretohet në favor të konsumatorit. Këtu ka një kontradiktë të brendshme. Nga njëra anë përdoret termi "përdorues fundor", i cili përfshin edhe bizneset, nga ana tjetër përdoret termi "konsumator", që është vetëm individi që vepron jashtë veprimtarisë tregtare ose profesionale. Parimi *contra proferentem*, pra interpretimi i klauzolave të paqarta kundër palës që i ka hartuar, është i njohur në të drejtën civile dhe në mbrojtjen e konsumatorit. Por zbatimi automatik i këtij parimi në çdo marrëdhënie me çdo përdorues fundor, përfshirë bizneset, mund të cenojë lirinë kontraktore dhe barazinë e palëve në marrëdhëniet tregtare. Në marrëdhëniet B2B, veçanërisht kur ka kushte individuale, negociim ose shërbime të personalizuara, nuk mund të supozohet gjithmonë se pajtimtari është palë më e dobët. Për këtë arsye, interpretimi automatik në favor të çdo përdoruesi fundor duhet të zëvendësohet me një formulim më të saktë, duke e kufizuar vetëm te kategoria konsumator,

<u>Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 3</u>

AKEP vlerëson komentet lidhur me thjeshtimin e dokumentacionit kontraktor dhe përdorimin e mjeteve elektronike për dhënien e informacionit.

Në këtë kuadër, nenet 5, 7 dhe 7/1 janë rishikuar për të dalluar dokumentet standarde nga dokumentet individuale kontraktore dhe për të mundësuar përdorimin e lidhjeve elektronike për dokumentet standarde të publikuara, në përputhje me kushtet e nenit 141 të ligjit nr. 54/2024. Përmbledhja e Kontratës dhe informacioni që përmban kushtet konkrete të marrëveshjes duhet t'i vihen në dispozicion konsumatorit sipas kërkesave ligjore, duke përfshirë mundësinë e përdorimit të formateve elektronike dhe të printuara.

Lidhur me rendin e përparësisë së dokumenteve, AKEP ka rishikuar nenin 5, duke hequr hierarkinë e paracaktuar të dokumentacionit kontraktor dhe duke ruajtur kërkesën për përputhshmëri ndërmjet dokumenteve.

Gjithashtu, formulimi për interpretimin e kushteve të paqarta është saktësuar në përputhje me nenin 28 të ligjit nr. 9902/2008, duke kufizuar zbatimin e tij te kontratat me konsumatorët.

AKEP nuk ka pranuar kërkesa/sugjerimet për heqjen e detyrimit për Përmbledhjen e Kontratës. Detyrimi për dhënien e informacionit të plotë parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës përcaktohet shprehimisht në nenin 141 të ligjit nr. 54/2024. Këto dy kërkesa kanë funksione plotësuese: informacioni parakontraktor siguron njohjen e kushteve të plota të shërbimit, ndërsa Përmbledhja e Kontratës paraqet në mënyrë të standardizuar elementet kryesore të marrëveshjes, duke lehtësuar kuptimin dhe krahasimin e ofertave.

Ndërkohë, për të shmangur dublikimin e panevojshëm të dokumentacionit, nenet 5, 7 dhe 7/1 janë rishikuar, duke sqaruar se informacioni i plotë parakontraktor mund të jepet nëpërmjet dokumenteve standarde dhe individuale që përbëjnë marrëveshjen kontraktore, pa kërkuar domosdoshmërisht hartimin e një dokumenti të veçantë që përsërit të njëjtin informacion.

Gjithashtu, janë parashikuar mënyra fleksibël të dhënies së dokumentacionit, përfshirë mjetet elektronike, në përputhje me kërkesat ligjore.

AKEP vlerëson shqetësimin lidhur me përcaktimin e dokumenteve që përbëjnë Kontratën e Pajtimit dhe shmangien e përfshirjes automatike të dokumenteve me karakter thjesht informues ose teknik (koment i KOEFL).

Për këtë qëllim, neni 5 është rishikuar, duke përcaktuar më qartë kategoritë e dokumentacionit kontraktor dhe duke dalluar dokumentet standarde nga dokumentet individuale që përmbajnë kushtet konkrete të marrëveshjes.

Megjithatë, informacioni parakontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës nuk mund të konsiderohen dokumente vetëm informuese, pasi, sipas nenit 141, pika 7, të ligjit nr. 54/2024, ato bëhen pjesë integrale e kontratës dhe nuk mund të ndryshohen, përveçse kur palët bien shprehimisht dakord ndryshe, në përputhje me kërkesat ligjore.

AKEP vlerëson argumentet lidhur me funksionin e Përmbledhjes së Kontratës dhe raportin e saj me dokumentet e tjera kontraktore.

Në versionin e rishikuar të nenit 5 është hequr rendi i paracaktuar i përparësisë së dokumenteve, përfshirë përparësinë automatike të Përmbledhjes së Kontratës ndaj dokumenteve individuale dhe kushteve specifike të shërbimit.

Njëkohësisht, është ruajtur detyrimi që dokumentet kontraktore të jenë në përputhje me njëri-tjetrin dhe të mos përmbajnë kushte kontradiktore apo dispozita që kufizojnë të drejtat ligjore të konsumatorit.

Lidhur me interpretimin e kushteve të paqarta, formulimi është saktësuar duke iu referuar nenit 28 të ligjit nr. 9902/2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar. Kjo kërkesë zbatohet për kontratat me konsumatorët dhe nuk shtrihet automatikisht te të gjithë përdoruesit fundorë, përfshirë marrëdhëniet kontraktore ndërmjet bizneseve.

4. Cili është opinioni juaj në lidhje me detyrimin për Terma dhe Kushte të Përgjithshme (TKP) të kontratës të vecanta për pajtimtarë/shërbime me parapagim dhe me paspagim, përfshirë për modelet përkatëse të TKP-ve në Aneksin 1 të projekt-rregullores?

Neni 8 dhe Aneks 1

One Albania

- Lidhur me përcaktimet e propozuara në draft rregullore, në nenin 8, për detyrim publikimi të termave dhe kushteve të përgjithshme (TKP) të kontratës, të ndara për *pajtimtarë me parapagim* dhe me *paspagim* përfshirë modelet përkatëse të tyre në Aneksin 1 të projekt-rregullores, në vlerësimin tonë është e papranueshme modelimi i TKP nga ana e AKEP dhe po ashtu nuk jemi dakort për mundësimin e TKP të vecanta për pajtimtarët me parapagim dhe ato me paspagim. Kështu, ONE Albania **sugjeron fshirjen e këtyre përcaktimeve në pikën 3, fshirjen e Aneksit 1 me modelet TKP të ndara për shërbimin me parapagim dhe me paspagim**, dhe cdo referencë tjetër përkatëse sikurse dhe e kemi bërë evidente në format track changes në draft-rregulloren bashkëlidhur letrës.

Kujtojmë këtu se me liberalizimin e tregut ne vitin 2008, Ligji nr. 9918, tashmë i shfuqizuar me ardhjen në fuqi të Ligjit te ri nr. 54/2024, parashikonte asokohe se kushtet dhe termat e përgjithshme të kontratës hartohen nga sipermarrësit. Ky përcaktim i Ligjit 9918 vinte në linjë me frymën e liberalizimit të tregut në vitin 2008. Tashmë në vitin 2026, nuk mund të rikthehemi vite pas ku AKEP të përcaktojë modele standarte të kushteve të kontratës. Për më tepër, edhe në përmbajtje të Aneksit 1 thuhet që dispozitat janë orientuese ndërkohë që gjatë gjithë tërësisë së dokumentit referohen si detyruese. Vlen të theksojmë se edhe Kodi EU nuk parashikon modelimin e TKP nga autoriteti rregullator. Kushtet e kontratës hartohen nga sipërmarrësit, dhe AKEP mund të kërkojë ndryshimin e tyre për zbatimin e kërkesave ligjore kur dhe nëse konstaton moszbatim nga ana e sipërmarrësve. Madje me Ligjin e ri nr. 54/2024, as nuk parashikohet si kusht që termat dhe kushtet e kontratës të dërgohen paraprakisht për vlerësim ne AKEP. Megjithatë, në kuadër të parimit të sigurisë juridike që ka nevojë një sipërmarrës gjatë ushtrimit të aktivitetit, ONE Albania bie dakort të paraqesë në AKEP TKP paraprakisht, detyrim ky i cili duhet të aplikohet për të gjithë operatorët.

Ndërsa lidhur me TKP të vecanta, për pajtimtarët me parapagim dhe ato me paspagim, sjellim në vëmendjen e AKEP, se sipërmarrësit e shërbimeve të komunikimeve elektronike po shkojnë drejt produkteve të konvergjuara dhe rrjedhimisht të tregtimit të produkteve të tyre nën kushte dhe terma

të njehsuara. Propozimi për ndarje e nënndarje në parapagim/paspagim, etj vec krijon konfuzion te pajtimtari dhe është një regres me praktikën e industrisë të përdorur deri më tani.

- Gjithashtu, nuk ka asnjë kërkesë ligjore që kërkon publikimin e termave e kushteve edhe për pajtimtarin biznes. Vetë Rregullorja që në krye të saj, në nenin 1, në përkufizimin e termit 'Konsumator' shprehet se "***Konsumator*** *është cdo person i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit*;". Për më tepër as Kodi i Komunikimeve Elektronike EECC, dhe as Ligji 54/2024 nuk kërkon apo parashikon një specifikë të tillë.

- Ndërkohë, e gjejmë shumë të rëndësishme të adresojmë shqetësimin tonë për përcaktimin e bërë në nenin 8, pika 6 e tij, për *përjashtimin nga detyrimi i paraqitjes në AKEP 30 ditë përpara publikimit, të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip,* ***nga sipërmarrës ofrues të shërbimeve të aksesit në internet nga rrjete fikse të cilët kanë më pak se 10 000 pajtimtarë.*** Kjo është e papranueshme, dhe në të kundërt të qëllimit parësor të kësaj rregulloreje, të mbrojtjes së pajtimtarit.

  Praktikisht, sipas kësaj dispozite, në kushtet e tregut të shërbimeve nga rrjeti fiks në Shqipëri, dhe bazuar në publikimin e AKEP për Q4/2025, janë rreth 200 000 pajtimtarë që bazuar në parashikimin e propozuar në draft-rregullore mund të mos kenë një kontratë me ISP që i jep shërbimin, ose në rastin më të mirë do të kenë një kontratë të pavlerësuar apo monitoruar nga AKEP.

  Ndërkaq edhe Kodi i Komunikimeve Elektronike Europiane (EECC) , dhe po ashtu Ligji 54/2024 nuk i jep më pak mbrojtje pajtimtarëve të cilët marrin shërbime nga ISP më të vogla, ata duhet të gëzojnë njëlloj të drejtën për të përfituar nga të drejtat që ju jep Ligji dhe për të marrë shërbimet në përputhje me Ligjn.

  Sa më sipër, kërkojmë rishikimin e përcaktimit në nenin 8, pika 6 e tij si në vijim:

  6. *Sipërmarrësit ofrues të shërbimeve celulare dhe sipërmarrësit ofrues të shërbimit të aksesit në internet nga rrjete fikse ~~me 10 000 ose më shumë pajtimtarë~~ kanë detyrim që 30 ditë përpara publikimit të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës standarde/tip apo ndryshimeve të tyre, t'ia paraqesin ato AKEP-it për vlerësim, duke paraqitur kopje të kontratës tip e cila përmban termat dhe kushtet e përgjithshme, përfshirë planet tarifore/kategorinë e pajtimtarëve Konsumator për të cilat aplikohen ato, dhe informacionin parakontraktor që i vihet në dispozicion Konsumatorëve.*

Vodafone Albania

Parimisht, kërkesat e detyrueshme për t'u përfshirë në Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të kontratës së pajtimtarit janë të plota. Megjithatë, gjejmë rastin të risjellim edhe njëherë në vëmendjen tuaj nevojën që Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të kontratës së pajtimtarit të mos tejkalojnë 6–7 faqe, në mënyrë që të jenë të arsyeshme, të qarta dhe lehtësisht të lexueshme për pajtimtarin.

Aktualisht, Termat dhe Kushtet e pajtimtarit të Vodafone arrijnë rreth 40-50 faqe, çka e bën dokumentin të vështirë për t'u menaxhuar nga ana operacionale, të vështirë për klientin për t'u lexuar dhe përvetësuar, si edhe krijon vonesa në proceset e shitjes dhe shërbimit në dyqan.

Një zgjidhje praktike dhe më efikase do të ishte që versioni i plotë i Termave dhe Kushteve të publikohej online, ndërsa në formatin fizik të parashikoheshin vetëm elementët thelbësorë dhe informacioni kryesor i nevojshëm për pajtimtarin.

Së fundi, e gjejmë me vend propozimin për ndarjen e Termave dhe Kushteve të Përgjithshme të kontratës me parapagesë nga ato të kontratës me paspagesë, duke marrë në konsideratë natyrën e ndryshme të shërbimeve, si edhe karakteristikat specifike dhe më komplekse që paraqet Kontrata me postpagesë.

Sugjerojmë që për shërbimet me parapagim (prepaid) të mos përdoren Terma dhe Kushte të Përgjithshme, pasi në këtë rast pajtimtari zgjedh të marrë shërbimin vetëm pas kryerjes së pagesës dhe mbrojtja e tij ligjore garantohet drejtpërdrejt nga Ligji, e jo nga një marrëdhënie kontraktore e detajuar përmes termave dhe kushteve të përgjithshme.

Këto të fundit kanë kuptim kryesisht për shërbimet me paspagesë (postpaid), ku pajtimtari hyn në një marrëdhënie kontraktore të mirëfilltë me operatorin, me afat të përcaktuar, pagesë mujore, afate pagese dhe pasoja në rast të zgjidhjes së kontratës.

Për të ilustruar pse termat dhe kushtet e përgjithshme nuk janë të përshtatshme për shërbimet prepaid, sjellim në vëmendje pikën 10 "*Ndryshimi i kushteve*", e cila zakonisht përmban:

(i) njoftimin paraprak; dhe
(ii) (ii) të drejtën për mospranim të ndryshimeve.

Në rastin e prepaid, ky parashikim është praktikisht i pazbatueshëm, pasi pajtimtari vendos paraprakisht nëse do ta përdorë ose jo shërbimin nëpërmjet pagesës përkatëse dhe mund të ndërpresë përdorimin e tij në çdo moment, pa asnjë kufizim apo detyrim ndaj operatorit.

KOEFL

Komente për Nenin 8 - Formati dhe publikimi i informacionit për termat e kontratës së pajtimit

Detyrimi për publikimin dhe njoftimin 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të ndryshimeve kontraktore duhet të kufizohet vetëm te ndryshimet thelbësore që ndikojnë negativisht në të drejtat ekonomike ose juridike të pajtimtarit. Ky afat nuk duhet të zbatohet për ndryshime të imponuara nga legjislacioni, ndryshime teknike pa ndikim ekonomik, përmirësime funksionale të shërbimit ose ndryshime të diktuara nga palë të treta, si OSHMA, licencues, platforma ose furnitorë përmbajtjeje.

Detyrimi rigid për madhësinë minimale të fontit duhet të rishikohet për formatet elektronike, aplikacionet mobile dhe dokumentet dinamike online. Standardi duhet të jetë "lehtësisht i lexueshëm dhe i aksesueshëm", pa imponim teknik strikt që mund të mos përshtatet me çdo format digjital.

KOEFL

Komente për Nenin 8 - Formati dhe publikimi i informacionit për termat e kontratës së pajtimit

Detyrimi për publikimin dhe njoftimin 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të ndryshimeve kontraktore duhet të kufizohet vetëm te ndryshimet thelbësore që ndikojnë negativisht në të drejtat ekonomike ose juridike të pajtimtarit. Ky afat nuk duhet të zbatohet për ndryshime të imponuara nga legjislacioni, ndryshime teknike pa ndikim ekonomik, përmirësime funksionale të shërbimit ose ndryshime të diktuara nga palë të treta, si OSHMA, licencues, platforma ose furnitorë përmbajtjeje.

Detyrimi rigid për madhësinë minimale të fontit duhet të rishikohet për formatet elektronike, aplikacionet mobile dhe dokumentet dinamike online. Standardi duhet të jetë "lehtësisht i lexueshëm dhe i aksesueshëm", pa imponim teknik strikt që mund të mos përshtatet me çdo format digjital.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 4

AKEP vlerëson komentet e One Albania lidhur me hartimin dhe publikimin e Termave dhe Kushteve të Përgjithshme të Kontratës (TKP), si dhe përgjegjësinë e sipërmarrësve për përputhshmërinë e tyre me legjislacionin në fuqi.

Në versionin e rishikuar të Rregullores, është saktësuar se hartimi, përmbajtja dhe përputhshmëria e TKP-ve janë përgjegjësi e sipërmarrësve,

Gjiashtu AKEP ka pranuar pjesërisht kërkesën për heqjen e modeleve të TKP-ve, duke hequr Modelet I dhe II të Aneksit 1 të Projekt-Rregullores, duke dhënë një përshkrim (jo-shterues) të elemeëtëve kryesorë që duhet të përmbajnë TKP-të, sipas natyrës së shërbimit,

AKEP ka rishikuar gjithashtu kërkesën për TKP të veçanta për shërbimet me parapagim dhe me paspagim, duke e kufizuar këtë detyrim te shërbimet e komunikimeve elektronike të ofruara nga rrjetet celulare, për shkak të dallimeve në karakteristikat dhe kushtet e ofrimit të këtyre shërbimeve.

Lidhur me publikimin e TKP-ve për kategoritë e ndryshme të pajtimtarëve, Rregullorja kërkon që kushtet e zbatueshme të jenë të qarta dhe të identifikueshme, pa imponuar dokumente të veçanta për konsumatorët dhe bizneset kur kushtet janë të njëjta.

Sa i përket paraqitjes së TKP-ve në AKEP, është hequr detyrimi për depozitimin dhe vlerësimin paraprak të tyre, përfshirë dallimin ndërmjet sipërmarrësve sipas numrit të pajtimtarëve. Në vend të tij, është parashikuar detyrimi i të gjithë sipërmarrësve për të njoftuar AKEP në rrugë lektronike me email në info@akep.al për publikimin fillestar dhe çdo ndryshim të mëvonshëm të TKP-ve. Ky njoftim nuk përbën miratim apo konfirmim të përputhshmërisë së dokumentacionit nga AKEP.

AKEP ruan kompetencat ligjore për mbikëqyrjen e respektimit të kërkesave ligjore dhe rregullatore dhe për të kërkuar ndryshime në informacionin e publikuar, sipas nenit 142 të ligjit nr. 54/2024.

AKEP vlerëson komentet e Vodafone Albania lidhur me thjeshtimin e Termave dhe Kushteve të Përgjithshme të Kontratës (TKP) dhe përmirësimin e lexueshmërisë së tyre.

Rregullorja nuk përcakton një numër maksimal faqesh për TKP-të, pasi përmbajtja e tyre varet nga natyra dhe kompleksiteti i shërbimeve të ofruara. Megjithatë, kërkohet që dokumentacioni të jetë i qartë, i strukturuar dhe lehtësisht i lexueshëm. Gjithashtu, dispozitat e rishikuara të Rregullores mundësojnë përdorimin e dokumenteve elektronike dhe të lidhjeve elektronike për vënien në dispozicion të dokumentacionit standard, në përputhje me kërkesat ligjore.

AKEP vlerëson mbështetjen për dallimin e TKP-ve të shërbimeve me parapagim nga ato me paspagim. Megjithatë, nuk pranohet propozimi për përjashtimin e shërbimeve me parapagim nga detyrimi për TKP.

Edhe në rastin e shërbimeve me parapagim ekziston një marrëdhënie kontraktore ndërmjet sipërmarrësit dhe pajtimtarit, e cila përcakton kushtet e ofrimit dhe përdorimit të shërbimit, tarifat, vlefshmërinë e krediteve/ shërbimeve dhe të drejtave përkatëse. Fakti që pajtimtari kryen pagesën përpara përdorimit të shërbimit nuk e përjashton nevojën për transparencë dhe qartësi të kushteve kontraktore.

Për këtë arsye, detyrimi për TKP të veçanta për shërbimet celulare me parapagim dhe me paspagim është ruajtur, duke kërkuar që përmbajtja e tyre të përshtatet me karakteristikat e secilës kategori shërbimi.

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e KOEFL lidhur me afatin për publikimin e Termave dhe Kushteve të Përgjithshme të Kontratës (TKP) dhe kërkesat për madhësinë minimale të shkronjave.

Në versionin përfundimtar të nenit 8 është hequr afati i përgjithshëm prej 30 ditësh për publikimin e TKP-ve dhe ndryshimeve të tyre. Megjithatë, është qartësuar se, kur ndryshimet synohen të zbatohen edhe për kontratat ekzistuese, publikimi duhet të kryhet paraprakisht, duke respektuar kërkesat për njoftimin e pajtimtarëve sipas nenit 144 të ligjit nr. 54/2024. Publikimi i TKP-ve të reja nuk sjell automatikisht ndryshimin e kushteve të kontratave ekzistuese.

Gjithashtu, kërkesa për madhësinë minimale të shkrimit prej 10 pikësh është kufizuar te dokumentet e printuara, ndërsa për dokumentet elektronike zbatohet kërkesa që ato të jenë lehtësisht të lexueshme dhe të aksesueshme.

5. Cfarë mendoni për përcaktime në lidhje me formën/mënyrën e dhënies së informacionit parakontraktor dhe përmbledhjen e kontratës për pajtimtarin?

Neni 7 dhe 7/1

One Albania

Lidhur me përcaktimet për formën/mënyrën e dhënies së informacionit parakontraktor dhe përmbledhjen e kontratës për pajtimtarin, të paraqitura në nenin 7 të projekt rregullores, ne e kemi parë të arsyeshme për të përditësuar, fshirë apo qartësuar disa elementë në draftin e publikuar, ku përmendim:

a. Fshirjen në pikën 1, të nenit 7, të fjalisë *'...sipas specifikimeve përfshirë kërkesat dhe specifikimet e dhëna në këtë Rregullore. Ky informacion jepet në shkallën që ai lidhet me shërbimin që ofrohet dhe sipas mënyrës së lidhjes së kontratës: në qender tregtimi, në largësi apo jashtë qendrave të tregtimit të sipërmarrësit.*' pasi ky formulim nuk është pjesë e nenit 141, pika 1 mbi kërkesat për informacionin para kontraktor, që është referuar parashikimin në pikën 1.

b. Zëvendësimin e "*Tarifës së pajtimit mujor*" me "*Tarifën e pajtimit të planit tarifor standart*" në përcaktimet në pikat 2 dhe 4 të nenit 7, pasi pajtimi mujor përfshin edhe rastet kur pajtimtari e merr shërbimin me ulje apo zbritje që mund të përfitojë rast pas rasti, por që në cdo rast do të jetë e evidentuar në kontratë. Prandaj referenca e saktë/korrekte që duhet të përdoret është "*Tarifa e pajtimit të planit standart*".

   Për më tepër, Përmbledhja e Kontratës, përmban tarifat e planeve standarte ndërsa zbritja apo discount-i që reflektohet në pajtimin mujor është dinamike, e personalizuar, varësisht periudhës, sezonalitetit, pajtimtarëve të targetuar, promocioneve etj.

c. Përditësimin e përcaktimeve në pikat 2 dhe 4 të nenit 7, për përfshirjen në informacionin parakontraktor dhe përmbledhjen e kontratës, në mënyrë të dukshme dhe të qartë, ~~të *Tarifës së pajtimit mujor*~~ *tarifën e pajtimit të planit standart, të shprehur në Lekë (me TVSH),* përfshirë çdo "~~ndryshim të parashikuar të tarifës së pajtimit mujor~~ *klauzolë për ndryshim të mundshëm të tarifës së planit standart që pajtimtari/konsumatori do të paguajë gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar/periudhës së angazhimit kontraktual"* ~~*të shprehura në lekë me TVSH*~~, duke fshirë njëkohësisht dispozitën për '*moslejimin*' e ndryshimeve të deklaruara në përqindje. Argumentat tona për këtë përditësim janë dhënë në vijim në përgjigje të pyetjes 6.

d. Përfshirjen në dokumentacionin që i mundësohet pajtimtarit edhe të ***Njoftimit të Privatësisë***, sipas parashikimeve të Nenit 13 dhe 14 të Ligjit Nr.124/2024 "Për Mbrojtjen e të dhënave personale". Kjo pasi subjektet e të dhënave duhet të informohen për aktivitetet e përpunimit, periudhat e ruajtjes dhe të drejtat e tyre që në momentin që mblidhen të dhënat. Ofruesit e telekomunikacionit nuk mund ti ndajnë termat dhe kushtet e kontratës nga Njoftimet e Privatësisë gjatë pranimit të tyre.

e. Zëvendësimin në cdo rast të terminologjisë '~~*i vendoset në dispozicion*~~' me fjalën '*i mundësohet*', pasi nuk duhet të krijohet ideja se situata kufizohet vetëm në dhënien fizikisht në hard copy duke i vënë në dispozicion, por këto informacione i mundësohen pajtimtarit në forma të ndryshme përfshirë këtu edhe publikimi në ëeb, printimi me kërkesë të pajtimtarit, dërgimi me link, sms, mjete të qëndrueshme etj.

f. Në pikën 9 të nenit 7, lidhur me formën apo modelin e përcaktuar nga AKEP për pëlqim të shprehur për heqjen dorë nga ana e ndërmarrjeve mikro, të vogla ose jofitimprurëse, nga të drejtat e tyre, kërkojmë fshirjen e përcaktimit *'~~sipas modelit të përcaktuar në Aneksin 3 të kësaj Rregulloreje~~*.' Kjo pasi, as Kodi Europian EECC, as Ligji 54/2024 nuk përcaktojnë apo detyrojnë një formë të rregulluar të modeluar për të shprehur pëlqimin për heqjen dorë.

g. Fshirjen e përcaktimeve në pikat 10 e 11, në linjë me sugjerimet tona më sipër, pika (e), për mundësim të informacionit parakontraktual dhe përmbledhjes së kontratës përmes link-ve të posacëm në dispozicion të pajtimtarit dhe të referuara në Formularin e Pajtimit të Kontratës për tu njohur me to përpara lidhjes së kontratës.

h. Përcaktimet në pikat 1 e 2 të nenit 7.1 duhet të fshihen pasi nuk sjellin asgjë të re më shumë se përcaktimet në nenin 7. Pika 3 që mbetet nga neni 7/1, duhet të bëhet pjesë e nenit 7 me të cilin dhe lidhet organikisht, duke plotësuar kështu parashikimet përkatëse për informacionin parakontraktor, përmbledhjen e kontratës, dhe formën/mënyrën e dhënies së tyre për pajtimtarin.

Në draft-rregullore janë bërë respektivisht përditësimet e cilësuara më lart, dhe janë kaluar me vijë parashikimet përsëritëse, apo që nuk qëndrojnë.

Vodafone Albania

Siç është theksuar edhe më lart, Vodafone Albania mbështet objektivin për garantimin e transparencës dhe informimit të plotë të pajtimtarëve përpara lidhjes së kontratës. Megjithatë, vlerësojmë se mënyra e parashikuar në projektrregullore për dhënien e informacionit parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës krijon mbivendosje informacioni dhe kompleksitet operacional në implementim.

Pra, në thelb bëhet fjalë për të njëjtin koncept të informacionit parakontraktor, i cili parashikohet me terma të ndryshëm në dy ligje të ndryshme:

- Informacion parakontraktor sipas Ligjit 9902/2008 i ndryshuar "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve";
- Përmbledhja e kontratës sipas pikës 5 dhe 6 të nenit 141 e Ligjit 54/2024.

Megjithëse me emërtime të ndryshme, të dyja konceptet synojnë të garantojnë transparencën dhe informimin e konsumatorit përpara lidhjes së kontratës dhe, në praktikë, përmbajnë në thelb të njëjtët elementë informacioni.

Nga ana operacionale, ekzistenca si e informacionit parakontraktor ashtu edhe e modelit përmbledhës të kontratës do të kërkonte ndërtimin e të dy template-ve në sisteme, çka sjell nevojën për përditësime të sistemeve IT dhe CRM (**deri në 1 vit** nga momenti i finalizimit të drafteve

përfundimtare), si dhe rritje të kostove fillestare. Vodafone Albania sugjeron që: përmbledhja e Kontratës të konsiderohet si dokumenti standard kryesor për informacionin parakontraktor, duke shmangur në këtë mënyrë dublikimin e informacionit.

Po kështu, Vodafone sugjeron të rishikohet pika 12, e nenit 7 të rregullores, pasi përmban parashikime jo të qarta lidhur me dispozitat ligjore në të cilat referon.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 5 (Nene 7 dhe 7/1)

1. Komentet e ONE Albania

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e ONE Albania lidhur me përmbajtjen, formën dhe mënyrën e dhënies së informacionit parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës, përfshirë shmangien e përsëritjeve, përdorimin e mjeteve elektronike dhe referencave (linkeve), si dhe saktësimin e dispozitave përkatëse.

AKEP vlerëson se informacioni parakontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës janë dy instrumente të dallueshme, me kërkesa të veçanta ligjore, dhe nuk mund të zëvendësojnë njëri-tjetrin. Megjithatë, është marrë në konsideratë nevoja për thjeshtimin e dokumentacionit dhe shmangien e përsëritjeve të panevojshme.

Në këtë kuadër, AKEP ka kryer ndryshime dhe saktësime në nenet 7 dhe 7/1, duke qartësuar mënyrën e dhënies së informacionit, mundësinë e përdorimit të mjeteve elektronike dhe referencave drejt dokumenteve përkatëse, si dhe kërkesat për disponueshmërinë dhe ruajtjen e informacionit nga pajtimtari. Janë marrë në konsideratë edhe komentet për informacionin mbi mbrojtjen e të dhënave personale dhe deklarimin e shprehur të heqjes dorë nga të drejta të caktuara për kategoritë e parashikuara në ligj.

AKEP vlerëson se Përmbledhja e Kontratës duhet të pasqyrojë kushtet konkrete të ofertës së kontraktuar, përfshirë çmimin përkatës, dhe jo thjesht tarifat standarde të publikuara nga sipërmarrësi.

Komentet janë pranuar pjesërisht.

2. Komentet e Vodafone Albania

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e Vodafone Albania lidhur me rolin e Përmbledhjes së Kontratës dhe mundësinë e thjeshtimit të informacionit që i jepet pajtimtarit përpara lidhjes së kontratës.

AKEP vlerëson se Përmbledhja e Kontratës është dokumenti që paraqet në mënyrë të përmbledhur elementet kryesore të ofertës, por nuk zëvendëson detyrimin për dhënien e informacionit parakontraktor sipas ligjit nr. 54/2024.

Në këtë kuadër, AKEP ka kryer saktësime në nenet 7 dhe 7/1, duke ruajtur dallimin ndërmjet dy dokumenteve dhe duke mundësuar përdorimin e formave elektronike të komunikimit, me kusht që informacioni të jetë i qartë, i aksesueshëm dhe i ruajtshëm nga pajtimtari.

Komentet janë pranuar pjesërisht.

Qëndrimi i përgjithshëm i AKEP dhe ndryshimet e kryera

AKEP vlerëson se dhënia e informacionit parakontraktor dhe e Përmbledhjes së Kontratës përpara lidhjes së kontratës përbën një garanci të rëndësishme për transparencën, krahasueshmërinë e ofertave dhe marrjen e një vendimi të informuar nga pajtimtari.

Në përputhje me ligjin nr. 54/2024 dhe kërkesat përkatëse të Kodit Evropian të Komunikimeve Elektronike, AKEP ka ruajtur detyrimin për dhënien e të dy dokumenteve, duke kryer ndryshime dhe saktësime në nenet 7 dhe 7/1, me qëllim:

- *Qartësimin e përmbajtjes dhe rolit të informacionit parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës.*
- *Lehtësimin e dhënies së informacionit në formë elektronike, përfshirë përdorimin e referencave elektronike, duke garantuar aksesin dhe mundësinë e ruajtjes së dokumentacionit nga pajtimtari.*
- *Shmangien e përsëritjeve dhe kërkesave administrative të panevojshme, pa cenuar informacionin e detyrueshëm.*
- *Saktësimin e kërkesave për pasqyrimin e kushteve konkrete të ofertës dhe të çmimeve në Përmbledhjen e Kontratës.*
- *Qartësimin e procedurës së deklarimit të shprehur të heqjes dorë nga të drejta të caktuara, për kategoritë e përdoruesve fundorë për të cilët ligji e lejon këtë mundësi.*

AKEP vlerëson se ndryshimet e kryera sigurojnë një balancë ndërmjet mbrojtjes së të drejtave të pajtimtarëve dhe fleksibilitetit të sipërmarrësve në organizimin e proceseve të tyre të shitjes dhe kontraktimit, përfshirë kanalet elektronike.

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

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

One Albania

Përcaktimet e reja të propozuara në draft rregullore lidhur me informacionin për ndryshimin në tarifën e pajtimit mujor, nuk i gjejmë të arsyeshme dhe për më tepër përcaktime të tilla nuk parashikohen dhe nuk imponohen as nga Kodi i Komunikimeve Elektronike Europiane EECC, dhe as nga Ligji 54/2024. Klauzolat e përshtatjes së cmimeve bazuar në Indeksin e Cmimit të konsumit (ICK) në përqindje sipas publikimit të INSTAT për këtë tregues, gjejnë aplikim në të gjitha vendet e EU-së dhe janë të mbështetura nga Gjykata Europiane e Drejtësisë. Madje këto klauzola janë të

mbështetura edhe nga draft DNA[5] e cila e përmban gjithashtu këtë parashikim, me kusht që të respektohen detyrimet për transparencë me pajtimtarët.

Ndërkohë, përsa i takon referencës së përmendur në draft rregullore, në praktikat e OFCOM, e gjejmë të pambështetur, pasi OFCOM nuk ndjek më praktikat e EU-së që pas daljes BREXIT. Për më tepër, edhe Ofcom në kohën e marrjes së një vendimi të tillë, në vitin 2022, i ka dhënë kohë ofruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike deri ne vitin 2025, pra rreth 3 vjet. Pra, në cdo rast të vendimarrjes së AKEP rishikimin, AKEP duhet të vendosë për një periudhë tranzitore për operatorët për rishkimin e klauzolës së indeksimit për të paktën 3 vjet nga miratimi i kësaj rregulloreje, pikërisht sic ka bërë dhe Ofcom.

Përtej aspektit ligjor dhe legjitimitetit të klauzolës për parashikim të ndryshimit të tarifës së pajtimit mujor bazuar në ICK, në aspektin praktik, përcaktimi i propozuar në draft rregullore për parashikim të saktë të tarifave mujore të ardhshme që në kohën e nënshkrimit të kontratës nuk është objektivisht e mundur të ofrohet, pasi vlerat e IÇK-së publikohen periodikisht nga INSTAT dhe nuk mund të parashikohen paraprakisht. Prandaj, dhënia e një vlere absolute të ardhshme gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës do të ishte spekulative dhe potencialisht mashtruese në dëm të interesave të pajtimtarit i cili do të ishtë i ekspozuar ndaj vlerave subjektive të vendosura nga operatori në kontratë.

Gjithashtu, ndryshimet e mëdha që kanë shënjuar këto vite si rrjedhojë e pandemisë, luftrave, etj kanë passjell pasiguri dhe cmime të luhatshme të konsiderueshme të cilat, ne si ofrues shërbimesh nuk gjejmë në përputhje me parimet e transparencës të penalizonim pajtimtarët duke përcaktuar arbitrarisht një vlerë absolute të rritjes, dhe as do donim t'i kishim një kosto të shtuar për biznesin tonë. Ndaj dhe referimi eksplicit në treguesin e ICK-së të publikuar nga INSTAT është përcaktimi më i drejtë dhe i ndershëm kundrejt pajtimtarëve dhe AKEP.

Në vijim, përditësimet tona për parashikimet në pikat 2 dhe 4 të nenit 7 *"Informacioni para-kontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës".*

> ***Neni 7/ Pika 2*** *- Informacioni i referuara në pikën 1, në lidhje me cmimin, përfshin në mënyrë të dukshme dhe të qartë dhe "Tarifën e pajtimit të planit standart", të shprehur në Lekë me TVSH, përfshirë çdo "klauzolë për ndryshim të parashikuar të mundshëm të tarifës së planit standart" që pajtimtari/konsumatori do të paguajë gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar/periudhës së angazhimit kontraktual.*

[5] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-regulation-digital-netëorks-act-dna
Draft DNA, recital (271) - Ëhere a laëful price-indexation clause, specified according to the information requirements for contracts that require to describe the method by ëhich price may laëfully vary, is an integral part of the contract, its implementation ëould not constitute a change in contractual conditions but the application of an existing contract provision, ëhere the clause is in accordance ëith Union and national laë.

Neni 7 / Pika 4 *- Sipërmarrësit kanë detyrim që përpara lidhjes së kontratës t'i mundësojnë përdoruesit fundor/pajtimtarit të kategorisë Konsumator Përmbledhjen e Kontratës, pa pagesë, në përputhje me Rregulloren e AKEP për "Përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës për t'u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026.*

Informacioni për Çmimin në Përmbledhjen e Kontratës përfshin dhe Informacionin e referuar në Pikën 2 më sipër: "Tarifën e pajtimit te planit standart" të shprehur në Lekë me TVSH, përfshirë çdo "klauzolë për ndryshim të mundshëm të tarifës së planit standart" që pajtimtari/konsumatori do të paguajë gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës me afat të caktuar/periudhës së angazhimit kontraktual.

Për më tepër, lutemi për t'ju referuar draft-rregullores bashkëlidhur shkresës ku ONE Albania ka përditësuar dhe bërë rregullimet përkatëse në parashikimet në nenin 7.

Vodafone Albania

Sikurse kemi parashtruar edhe nëpërmjet shkresës me referencë LEA/036/LR/JL, Vodafone ka marrë një vendim tregtar për të mos e aplikuar këtë klauzolë gjatë vitit aktual financiar. Çdo aplikim i mundshëm në të ardhmen do të jetë në përputhje të plotë me kërkesat ligjore në fuqi dhe do t'i nënshtrohet miratimit nga AKEP.

Sa i përket përfshirjes së klauzolës së indeksimit sipas inflacionit (ICK) në Termat dhe Kushtet e Kontratës së Pajtimtarit, theksojmë se një klauzolë e tillë kontraktore është në përputhje të plotë me kuadrin ligjor në fuqi dhe është konsultuar paraprakisht me AKEP përpara përfshirjes së saj, prej më shumë se dy vitesh. Gjithashtu, kjo klauzolë mbështetet edhe në praktikat europiane, për sa kohë që zbatimi i saj bëhet në mënyrë transparente dhe i komunikohet qartë klientit, në përputhje me parimet e transparencës dhe mbrojtjes së konsumatorit. Diskutimet e zhvilluara deri më sot kanë qenë të fokusuara kryesisht mbi mënyrën e aplikimit të saj dhe jo mbi vlefshmërinë e vetë klauzolës.

Së fundi, biem dakord që çdo rritje vlere duhet të jetë transparente dhe t'i komunikohet klientit në mënyrën e duhur, pa krijuar konfuzion. Nëse Vodafone do të rishqyrtojë në të ardhmen aplikimin e kësaj klauzole, çështja do të jetë objekt ridiskutimi me AKEP, duke marrë në konsideratë edhe kufizimet operacionale ekzistuese, të cilat e bëjnë të vështirë përshtatjen e çmimit në vlerë fikse për secilin klient individualisht.

Propozimi i AKEP në këtë Projekt- Rregullore, i cili parashikon shprehjen e tarifave në vlera fikse në LEK, mund të kufizojë fleksibilitetin e operatorëve në përcaktimin dhe administrimin e politikave tarifore, veçanërisht në rastet e mekanizmave të indeksimit apo ofertave dinamike të lidhura me karakteristikat e bazës së klientëve. Kjo qasje mund të rrisë kompleksitetin operacional në administrimin dhe përditësimin e ofertave tregtare.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 6

AKEP ka shqyrtuar komentet e paraqitura nga One Albania dhe Vodafone Albania lidhur me kërkesat për përcaktimin dhe paraqitjen e tarifës mujore të pajtimit, përfshirë ndryshimet e parashikuara të saj gjatë periudhës së angazhimit kontraktual.

AKEP vlerëson se informacioni i qartë dhe i plotë mbi çmimin përbën një element thelbësor të mbrojtjes së konsumatorit dhe të mundësisë së tij për të marrë një vendim të informuar përpara lidhjes së kontratës. Në këtë kuadër, përcaktimet e neneve 141 dhe 180 të ligjit nr. 54/2024 kërkojnë dhënien e informacionit parakontraktor për çmimin, përfshirë tarifat periodike, si dhe pasqyrimin e kushteve kryesore ekonomike në Përmbledhjen e Kontratës.

AKEP vlerëson se, gjatë periudhës së angazhimit kontraktual, konsumatori duhet të ketë mundësinë të njohë paraprakisht jo vetëm tarifën fillestare mujore, por edhe çdo ndryshim të parashikuar të saj, në mënyrë që të vlerësojë detyrimin financiar gjatë gjithë kësaj periudhe dhe të krahasojë në mënyrë efektive ofertat e ndryshme në treg.

Klauzolat që parashikojnë ndryshime automatike të tarifës mujore në përqindje ose në varësi të indekseve të ndryshueshme, përfshirë Indeksin e Çmimeve të Konsumit (IÇK), megjithëse mund të mbështeten në tregues objektivë dhe publikë, nuk i mundësojnë konsumatorit të njohë në momentin e lidhjes së kontratës shumën konkrete që do të paguajë në të ardhmen.

AKEP ka marrë në konsideratë argumentet e One Albania lidhur me jurisprudencën e Gjykatës së Drejtësisë së Bashkimit Evropian dhe praktikat e indeksimit të tarifave në vendet evropiane. Në këtë drejtim, AKEP vëren se jurisprudenca e referuar trajton zbatimin e klauzolave të indeksimit në kuadër të rregullave për ndryshimin e kushteve kontraktore dhe të drejtën e zgjidhjes së kontratës, por nuk përjashton përcaktimin e kërkesave rregullatore për transparencën dhe parashikueshmërinë e tarifave, në përputhje me legjislacionin kombëtar.

Gjithashtu, AKEP ka marrë në konsideratë referencën ndaj propozimit të Komisionit Evropian për Aktin e Rrjeteve Digjitale (Digital Netëorks Act – DNA). Ky propozim nuk përbën ende legjislacion të miratuar dhe të zbatueshëm. Për rrjedhojë, ai nuk ndryshon detyrimet që burojnë aktualisht nga kuadri ligjor në fuqi në Republikën e Shqipërisë.

AKEP vlerëson se kërkesa për përcaktimin paraprak të ndryshimeve të tarifës mujore në vlera monetare nuk përbën rregullim të nivelit të çmimeve. Sipërmarrësit mbeten të lirë të përcaktojnë tarifat e shërbimeve dhe të parashikojnë ndryshime të tyre gjatë periudhës së angazhimit kontraktual, me kusht që vlerat monetare dhe periudhat përkatëse të zbatimit të jenë të përcaktuara dhe të njohura nga konsumatori në momentin e lidhjes së kontratës.

Në këtë kuadër, AKEP ka marrë në konsideratë edhe praktikën e autoritetit rregullator britanik Ofcom, i cili ka vendosur kërkesa për shprehjen në vlera monetare të rritjeve të parashikuara të tarifave gjatë periudhës së kontratës. Kjo praktikë shërben si referencë krahasuese për objektivin e transparencës dhe parashikueshmërisë së tarifave.

Në lidhje me komentet për vështirësitë teknike dhe administrative të zbatimit, AKEP ka marrë në konsideratë nevojën e sipërmarrësve për përshtatjen e dokumentacionit kontraktor, sistemeve të faturimit dhe proceseve të informimit të konsumatorëve.

*Për këtë qëllim, është parashikuar që kërkesat e reja të zbatohen duke filluar nga data **1 janar 2027**, si për kontratat e reja, ashtu edhe për kontratat ekzistuese.*

Nga kjo datë, klauzolat e kontratave ekzistuese që parashikojnë ndryshime automatike të tarifës mujore të pajtimit, për të cilat vlera monetare e tarifës së ardhshme nuk është përcaktuar në momentin e lidhjes së kontratës, nuk do të zbatohen për ndryshimet e ardhshme të tarifës.

Ky përcaktim nuk cenon tarifat e aplikuara përpara datës 1 janar 2027 dhe as vlefshmërinë e dispozitave të tjera të kontratave ekzistuese.

AKEP vlerëson se periudha nga miratimi i Rregullores deri në fillimin e zbatimit të kërkesave të reja është e arsyeshme dhe proporcionale, duke marrë në konsideratë natyrën e ndryshimeve të kërkuara dhe nevojën për sigurimin e mbrojtjes efektive të konsumatorëve.

*Për sa më sipër, **AKEP ruan parimin e projekt-rregullores për përcaktimin paraprak në vlera monetare të tarifës mujore dhe të çdo ndryshimi të parashikuar të saj gjatë periudhës së angazhimit kontraktual**, duke saktësuar formulimin e nenit 7, pika 4, dhe duke parashikuar dispozita kalimtare për zbatimin e kërkesave të reja nga data 1 janar 2027.*

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

7. Çfarë mendoni për përcaktimet e reja në lidhje me identifikimin/regjistrimin e përdoruesve dhe mundësinë e përdorimit të mjeteve elektronike per qëllime të verifikimit të identitetit të përdoruesve përpara aktivizimit të shërbimit?

One Albania

ONE Albania përgëzon AKEP për implementimin e parashikimeve ligjore të nenit 155 të Ligjit nr, 54/2024 lidhur me identifikimin dhe regjistrimin e pajimtarëve edhe duke përfshirë formatin elektronik dhe/ose elementet e identifikimit biometrik.

ONE Albania ka shprehur prej kohësh kërkesën drejtuar AKEP për fasilitimin e rregullave lidhur me identifikimin dhe regjistrimin e pajtimtarëve me mjete elektronike në mjedise digjitale ndaj dhe mirëpret propozimin e AKEP në këtë drejtim.

Ndërkohë, sugjerojmë plotësimin e parashikimeve në nenin 9, nenpika 9/1, pikat 2 dhe 4 si vijon:

Shtesat ne **blu**:

***Pika 2** - Sipërmarrësit sigurojnë integritetin, konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave të regjistrimit, nëpërmjet zbatimit të masave teknike dhe organizative të përshtatshme në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale dhe sigurinë e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike.*

Sugjerimi i mësipërm, bëhet pasi referencat e pergjithshme per "mbrojtje" jane të pamjaftueshme. Ligji Nr.124/2024 "Për Mbrojtjen e të dhënave personale" si dhe Udhëzimet e EDPB (European Data Protection Board) përcaktojnë masa specifike teknike si enkriptimi për të zbutur rreziqet e shkeljeve të të dhënave personale si psh: rrjedhja e të dhënave (ose sic njihet ndryshe data breach).

***Pika 4** - Të dhënat e regjistrimit ruhen gjatë gjithë kohëzgjatjes së marrëdhënies kontraktuale me pajtimtarin Pas përfundimit të kontratës të dhënat ruhen vetëm për afatet kohore të percaktuara nga legjislacioni tatimor dhe ai i sigurisë kombëtare. ~~dhe më pas për aq kohë sa është e nevojshme për qëllimet për të cilat janë mbledhur dhe në përputhje me afatet e përcaktuara në legjislacionin në fuqi.~~*

Vodafone Albania

Vodafone Albania mbështet përcaktimet e reja të Projekt-Rregullores në lidhje me mundësinë e përdorimit të mjeteve elektronike për identifikimin dhe verifikimin e përdoruesve përpara aktivizimit të shërbimit, pasi këto dispozita janë në përputhje me zhvillimet teknologjike dhe proceset moderne të dixhitalizimit të shërbimeve elektronike.

Në këtë drejtim, Vodafone Albania ka implementuar tashmë procese të identifikimit dhe nënshkrimit elektronik (e-signature), si pjesë e transformimit dixhital të proceseve të identifikimit dhe regjistrimit të pajtimtarëve.

Përdorimi i proceseve elektronike për verifikimin e identitetit, regjistrimin dhe nënshkrimin elektronik të dokumentacionit kontraktor ka sjellë përmirësim të eksperiencës së klientit si dhe rritje të efikasitetit operacional.

Shoqata KOELF

Komente për Nenin 9/1- Regjistrimi i të dhënave të përdoruesit dhe Ruajtja dhe administrimi i tyre

Afati i ruajtjes së të dhënave duhet të referojë shprehimisht kufijtë maksimalë të parashikuar nga Ligji nr. 54/2024, përkatësisht nenin 160, si dhe legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale. Kjo është e nevojshme për të shmangur interpretimin e zgjeruar të detyrimeve të operatorit dhe ruajtjen e të dhënave përtej qëllimit të ligjshëm.

Detyrimi që shërbimi të aktivizohet vetëm pas identifikimit të plotë duhet të lejojë fleksibilitet për aktivizim paraprak të kufizuar, aktivizim provizor ose aktivizim me verifikim të mëvonshëm, kur kjo është teknikisht e nevojshme dhe nuk cenon identifikimin e pajtimtarit. Në të kundërt, rëndohet procesi tregtar dhe penalizohet shitja online ose aktivizimi i shpejtë i shërbimit.

8. Cili është opinioni juaj në lidhje me Formularin e Regjistrimit të përdoruesve të propozuar nga AKEP në Aneks 4 të Projektrregullores, vecanërisht në lidhje me:

One Albania

1) *Përdorimin e 1 Formulari të vetëm në regjistrim, për të gjitha shërbimet, dhe nga të gjithë sipërmarrësit, në vend të 4 Formularëve aktualë sipas llojeve të shërbimeve dhe operatorëve?*

Në opinionin tonë, e vlerësojmë pozitive si zhvillim për të patur një Formular të vetëm për të gjitha shërbimet.
Ndërkohë, sugjerojmë që operatori të mund të shtojë një seksion të posacëm "Deklarata e Pajtimtarit" ku informohet dhe jepet pëlqimi i shprehur i pajtimtarit mbi përpunimin e të dhënave personale, përpunimin për qëllime marketing, fushatave promocionale, etj në përputhje me Ligjin Nr.124/2024 "Për Mbrojtjen e të dhënave personale".

Prandaj nevojitet të ndryshohet pika 2 në kategorinë "Deklarimi i Përdoruesit" për të saktësuar dhënien e pëlqimit nga ana e pajtimtarit si vijon në blu: *"Nënshkrimi i këtij Formulari nënkupton që Pajtimtari ka lexuar dhe ka marrë dijeni per të gjitha Kushtet apo Deklarimet, duke dhënë Pëlqimin e tij në lidhje me të dhënat personale pranë Kontrolluesit, në seksionin në vijim pjesë përbërëse e këtij Formulari"*

Gjithashtu, sugjerojmë që formulari i regjistrimit pjesë e kësaj rregulloreje të përmbajë vetëm elementët minimal të detyrueshëm të identifikimit të pajtimtarit, ndërsa elementët që lidhen me specifikat e produktit pjesë e kontratës për shërbimin e zgjedhur, të jenë element në diskrecion të operatorit për tu evidentuar në këtë Formular me të dhëna shtesë apo në një dokument më vete, pjesë e kontratës me pajtimtarin.

2) *Elementët e formularit në lidhje me identifikimin e përdoruesit si dhe identifikuesit teknik të përdoruesit në rrjet?*

Në formatin e Formularit sugjerojmë ndryshimet si më poshtë për shkak se Formati i propozuar nga AKEP përmban elementë të detajuar të cilët përgjithsisht janë të reflektuara në Formularin e Pajtimit të Kontratës së ofruar nga ONE Albania, ndaj dhe sic sugjeruam më lart, propozojmë që formulari i miratuar të përmbajë vetëm elementët minimal të detyrueshëm për identifikimin e pajtimtarit.

a. Në pikën 2 "Kategoria e marrëdhënies kontraktore të pajtimtarit tek ODH", krahasuar me Formularin ekzistues mungon kategoria "***2) Vetëm për persona nen 18 vjeç dhe të huaj",*** kategori e cila sugjerojmë të shtohet edhe në këtë format.

b. Në pikën 3.1 “Shërbim në rrjet të lëvizshëm”, konsiderojmë te paarsyeshme ndarjen në Kominikim Zanor/ SMS/ Akses ne Internet. Këto lloj nëndarje janë të identifikuara në formularin e pajtimit dhe lidhen me specifikat e produktit të zgjedhur ndaj dhe nuk i shohim të lidhura me qëllimin dhe objektivin e Formularit të regjistrimit të patjtimtarit që ka në fokus kryesor identifikimin e tij. Nëse do përdoret një dokument i vetëm si për indetifikimin e pajtimtarit ashtu edhe për pajtimin e tij në një shërbim specifik, atëherë do mund të shtohen edhe këto elementë.

c. Akronimet e përdorura në pikën 3.2 “shërbimet në rrjetin fiks”, të tilla si (NB-ICS, IAS) nuk janë të qarta per abonentitn, se cfarë shërbimi ofrohet, ndaj sugjerojmë të hiqen. Po ashtu, edhe në këtë kategori, sugjerojmë të hiqen detajimet për shërbimet që merren nën kategorinë 3.2 pasi këto detajohen në kontratën me pajtimtarin.

d. Lidhur me pikën 3.2.2 mbi teknologjinë e lidhjes, konsiderojmë jo relevante për tu vendosur në formular për shkak se teknologjia e lidhjes është në varësi të prezencës që kemi në zonën ku kërkohet shërbimi nga abonenti dhe informacioni mbi teknologjinë përzgjidhet në Aneksin e tarifave dhe cmimeve.

e. Pika 4, lidhur me kohën dhe orën e aktivizimit, i konsiderojmë si elementë që tejkalojnë nevojën e identifikimit dhe regjistrimit të pajtimtarit. Për më tepër, ky informacion vendoset midis dy palëve: teknikës dhe abonentit, duke respektuar afatet e kontratës dhe disponibilitetin e pajtimtarit për të kryer instalimin e linjës.

Ndërkohë, detaje të tjera lidhur me Formularin, i gjeni bashkëngjitur në draft-rregullore.

Vodafone Albania

1. *Përdorimin e 1 Formulari të vetëm në regjistrimi për të gjitha shërbimet dhe nga të gjithë sipërmarrësit në vend të 4 Formularëve aktualë sipas llojeve të shërbimeve dhe operatorëve?*

Përdorimi i një formulari unik për të gjitha shërbimet dhe nga të gjithë sipërmarrësit mund të mos reflektojë kompleksitetin dhe specifikat praktike të proceseve të ndryshme të onboarding-ut dhe modeleve të biznesit të operatorëve.

Një formular unik standard:

i. kufizon fleksibilitetin operacional;
ii. kërkon ndryshime të konsiderueshme në sistemet;
iii. dhe mund të mos jetë praktik për të gjitha modelet e biznesit dhe kanalet e shitjes.

Pra, Vodafone është kundër standartizimit të modelit të formularit, pasi secili shërbim duhet të ketë formularin e vet. Për pikën 1 dhe 2 në formular jemi dakort, pasi përfshijnë të dhëna të përgjithshme që duhet të popullohen, por shprehemi kundra pikës 3.2 dhe pikës 4 në

formularin e regjistrimit, pasi një kërkesë e tillë kërkon shumë kohë në zhvillim dhe kosto të larta në integrimin e sistemit D-Next me ERP sidmos për shërbimet Fikse të klientëve Biznes.

Vodafone Albania sugjeron që AKEP të përcaktojë vetëm elementët minimalë të detyrueshëm të informacionit, ndërsa struktura, formati dhe organizimi i formularit të mbetet në fleksibilitetin e operatorëve, në përputhje me proceset dhe sistemet e tyre operative.

2. *Elementët e formularit në lidhje me identifikimin e përdoruesit si dhe identifikuesit teknik të përdoruesit në rrjet?*

Vodafone Albania vlerëson se disa prej elementëve të propozuar kërkojnë qartësim të mëtejshëm në lidhje me:

- proporcionalitetin;
- domosdoshmërinë operacionale;
- dhe mënyrën praktike të implementimit të tyre.

Në veçanti, elementët që lidhen me identifikuesit teknikë:

- IMEI;
- ICCID;
- IMSI;
- ose identifikues të tjerë të rrjetit,

mund të mos jenë gjithmonë të aksesueshëm apo të nevojshëm në momentin e regjistrimit, veçanërisht në kanalet dixhitale apo në procese onboarding-u të automatizuara.

Gjithashtu, kërkesat për regjistrimin e detajuar të identifikuesve teknikë:

- rrisin kompleksitetin operacional;
- kërkojnë integrime shtesë sistemesh;
- dhe mund të krijojnë implikime shtesë në aspektin e mbrojtjes së të dhënave personale.

Për këtë arsye, Vodafone propozon që të përcaktohen vetëm identifikuesit teknikë minimalisht të nevojshëm dhe të lihet fleksibilitet për operatorët në mënyrën e administrimit dhe ruajtjes së tyre.

Gjithashtu, Vodafone Albania nuk është dakord që Formulari i Regjistrimit të përmbajë në fund elemente deklarative apo nënshkrime të detyrueshme në format statik/standard, të cilat nuk janë të përshtatshme për proceset dixhitale dhe elektronike. E tillë është edhe vula e operatorit në fund të formularit të regjistrimit e cila nuk mund të aplikohet në rastin e nënshkrimit elektronikisht të kontratës, prandaj sugjerojmë të hiqet. Në këtë kuadër, struktura e formularit nuk duhet të imponojë elementë që praktikisht janë të lidhur vetëm me procese fizike/manuale, pasi kjo do të krijonte kufizime për kanalet dixhitale dhe do të kërkonte ndryshime të panevojshme në sistemet ekzistuese të operatorëve.

Qëndrimi i AKEP për komentet lidhur me Pyetjet 7-8 (Nenet 9 dhe 9/1 dhe Aneksi 4)

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e ONE Albania lidhur me përmbajtjen e Formularit të Regjistrimit, përshtatjen e tij me kategoritë e ndryshme të shërbimeve dhe shmangien e kërkesave teknike ose procedurale që nuk janë të nevojshme për identifikimin e përdoruesve.

AKEP vlerëson se formulari duhet të mundësojë identifikimin e saktë të përdoruesit dhe lidhjen e tij me shërbimin, pa imponuar një mënyrë uniforme të administrimit teknik për të gjithë sipërmarrësit. Për këtë arsye, janë kryer ndryshime në Aneksin 4, duke thjeshtuar të dhënat e kërkuara, duke dalluar shërbimet në rrjete celulare dhe fikse dhe duke parashikuar fleksibilitet për identifikuesit teknikë, përfshirë shërbimet Data Only dhe M2M. Gjithashtu, është parashikuar mundësia e identifikimit dhe regjistrimit elektronik.

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e Vodafone Albania lidhur me formatin e Formularit të Regjistrimit, përdorimin e mjeteve elektronike të identifikimit dhe konfirmimit, si dhe nevojën për të shmangur kërkesa të panevojshme administrative.

AKEP vlerëson se detyrimi i regjistrimit sipas nenit 155 të ligjit nr. 54/2024 duhet të zbatohet pavarësisht mënyrës së identifikimit dhe teknologjisë së përdorur nga sipërmarrësi. Në këtë kuadër, në nenin 9/1 dhe Aneksin 4 janë kryer saktësime që mundësojnë përdorimin e procedurave elektronike, përfshirë eKYC dhe konfirmimin elektronik, në përputhje me legjislacionin në fuqi. Gjithashtu, sipërmarrësve u është njohur fleksibilitet në paraqitjen dhe administrimin e formularit, duke ruajtur të dhënat e detyrueshme të regjistrimit.

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e KOEFL lidhur me administrimin dhe ruajtjen e të dhënave të regjistrimit, si dhe procesin e aktivizimit të shërbimit.

Në nenin 9/1 janë kryer saktësime për ruajtjen dhe administrimin e të dhënave, duke iu referuar legjislacionit në fuqi, përfshirë nenin 160 të ligjit nr. 54/2024 dhe legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.

Lidhur me aktivizimin e shërbimit, AKEP vlerëson se neni 155 i ligjit nr. 54/2024 kërkon përfundimin e regjistrimit përpara aktivizimit. Për këtë arsye, nuk është pranuar mundësia e aktivizimit të shërbimit për përdorim përpara përfundimit të identifikimit dhe regjistrimit. Megjithatë, është saktësuar se ky kufizim nuk pengon kryerjen e veprimeve teknike përgatitore që nuk mundësojnë përdorimin e shërbimit.

Sa më sipër, AKEP vlerëson se është e nevojshme të bëhet një dallim i qartë ndërmjet të dhënave identifikuese dhe të kontaktit që përfshihen në dokumentacionin kontraktor, sipas ***nenit 9****, dhe të dhënave të detyrueshme për regjistrimin e përdoruesve përpara aktivizimit të shërbimit, sipas* ***nenit 9/1 dhe Aneksit 4****.*

Në këtë kuadër, AKEP ka kryer ndryshime dhe saktësime në dispozitat përkatëse, duke:

- ***Thjeshtuar Formularin e Regjistrimit****, duke kufizuar të dhënat e kërkuara në ato të nevojshme për identifikimin e përdoruesit/pajtimtarit dhe lidhjen e tij me shërbimin përkatës.*

- ***Parashikuar fleksibilitet në formatin dhe administrimin e formularit**, përfshirë regjistrimin fizik ose elektronik dhe përdorimin e procedurave të identifikimit elektronik (eKYC), në përputhje me legjislacionin në fuqi.*
- ***Saktësuar identifikuesit e shërbimeve**, duke marrë në konsideratë veçoritë e shërbimeve në rrjete celulare dhe fikse, përfshirë shërbimet Data Only dhe M2M, si dhe mundësinë e administrimit të identifikuesve teknikë në sistemet e sipërmarrësve.*
- ***Saktësuar regjistrimin e disa numrave në emër të të njëjtit pajtimtar**, si dhe identifikimin e përdoruesve fundorë individualë të numrave celularë të përfshirë në kontrata kolektive Biznes, kur ekziston marrëdhënie kontraktore ose faturim individual.*
- ***Përforcuar kërkesat për verifikimin, sigurinë dhe administrimin e të dhënave të regjistrimit**, duke siguruar lidhjen e verifikueshme ndërmjet përdoruesit, shërbimit dhe identifikuesve përkatës.*

AKEP vlerëson gjithashtu se regjistrimi i përdoruesve individualë në kuadër të kontratave kolektive Biznes nuk duhet të cenojë të drejtat që u njihen atyre nga legjislacioni në fuqi, përfshirë të drejtën e portabilitetit të numrit, sipas kushteve dhe procedurave të përcaktuara në rregulloren përkatëse.

Ndryshimet e kryera synojnë të sigurojnë zbatimin efektiv të detyrimit ligjor të regjistrimit, duke shmangur kërkesat e panevojshme administrative dhe duke marrë në konsideratë praktikat dhe sistemet teknike të sipërmarrësve, pa cenuar identifikimin e saktë të përdoruesve fundorë dhe mbrojtjen e të dhënave personale.

Shtimi i nenit 20 – Ruajtja dhe riaktivizimi i numrave celularë pas çaktivizimit

AKEP ka vlerësuar të nevojshme përfshirjen e një dispozite të re në versionin final të rregullores, nenit 20, që rregullon periudhën minimale të ruajtjes së numrave celularë pas çaktivizimit dhe mundësinë e riaktivizimit të tyre nga pajtimtarët ose përdoruesit fundorë individualë të regjistruar.

AKEP vlerëson se rëndësia e numrit celular ka tejkaluar përdorimin tradicional për komunikime, pasi ai përdoret gjerësisht edhe për identifikimin dhe autentikimin në distancë, përfshirë shërbimet bankare, shërbimet publike elektronike dhe verifikimin e identitetit nëpërmjet kodeve OTP. Rialokimi i numrit te një përdorues tjetër mund të krijojë rreziqe për sigurinë, privatësinë dhe aksesin në shërbimet elektronike të përdoruesit të mëparshëm.

*Për këtë arsye, AKEP ka parashikuar një periudhë minimale prej **12 muajsh nga çaktivizimi (krahasuar me praktiken aktuale prej 6 muajsh te operatoreve celulare)**, gjatë së cilës numri nuk mund të rialokohet apo të regjistrohet në emër të një përdoruesi tjetër. Brenda kësaj periudhe, përdoruesit të mëparshëm i njihet mundësia e riaktivizimit të numrit nëpërmjet lidhjes së një kontrate të re, me parapagim ose paspagim, duke respektuar kërkesat për identifikimin dhe regjistrimin e përdoruesve.*

Dispozita merr në konsideratë edhe rastet e numrave celularë të përfshirë në kontrata kolektive Biznes, për të cilët përdoruesit fundorë individualë kanë marrëdhënie kontraktore ose faturim individual, duke mundësuar riaktivizimin e numrit në emër të tyre, sipas kushteve të përcaktuara në Rregullore.

Gjithahstu AKEP ka marrë në kosnideratë dhe përcaktimet e Rregullores së Portabilitetit, përfshirë procesin e "Repatriation" te numrave tek operatori dhenes fillestar, dhe të drejten e portimit të numrit deri në 1 muaj pas caktivizimit.

AKEP vlerëson se kjo masë forcon mbrojtjen e përdoruesve fundorë, siguron një lidhje më të qartë ndërmjet regjistrimit, çaktivizimit dhe riaktivizimit të numrave celularë, si dhe plotëson të drejtën ekzistuese të portabilitetit të numrit, pa cenuar afatet dhe kushtet e ushtrimit të saj sipas legjislacionit në fuqi.

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

9. Cfarë mendoni në lidhje me përcaktimet e Nenit 15 të projektrregullores, vecanërisht në lidhje me propozimin për afatet minimale 3 dhe 12 mujore për rimbushjet me vlera 500 dhe 2000 lekë?

One Albania

ONE Albania mendon se përcaktime të tilla janë elementë të rregullimit të tregut retail. Në mungesë të një rregullimi të tillë në fuqi për tregun me pakicë, këto përcaktime tejkalojnë detyrimet rregullatore për tregun, janë jo proporcionale dhe përbëjnë barrë të rëndë për operatorin.

Edhe në EU, praktika e përcaktimit të aftatit të vlefshmërisë së kartës SIM me parapagim, dhe për më tepër vlefshmëria e rimbushjeve janë elementë tërësisht komerciale dhe jo të rregulluara. Informacioni më i fundit i publikuar nga Cullen International[6] për këto cështje daton në vitin 2022, ku në asnjë nga vendet e EU-së të analizuara nga Cullen, nuk ka një politikë të rregulluar të jetëgjatësisë së kartës SIM dhe të vlefshmërisë së rimbushjeve. Nga informacioni në këtë dokument vërehet se praktikat e ciklit të kartës SIM variojnë nga 6-18 muaj.

Sic mund të kuptohet nga viti i mbledhjes së këtij informacioni, për shkak të mos pasjes të qoftë dhe një praktike të vetme të rregulluar, nuk është vlerësuar më as e nevojshme mbledhja e një informacioni të mëtejshëm për operatorët e EU-së.

Ndërkohë, kujtojmë, se cikli jetësor i kartës SIM me parapagesë te One Albania është padyshim më optimali në treg, duke i ofruar klientit mundësinë për ta mbajtur numrin e tij me parapagesë nën emrin e tij për 19 muaj.

Cikli i kartës SIM me parapagesë është strukturuar si më poshtë:

- **12 muajt e parë**: Përdorim i plotë i shërbimit pa asnjë kufizim, aktivitet hyrës dhe dalës;
- **Muaji 13**: Vetëm shërbime hyrëse; çdo rimbushje gjatë këtij muaji do të zgjasë menjëherë vlefshmërinë e kartës SIM bazuar në shumën e rimbushjes. Pas 13 muajsh, ka një periudhë karantine 6-mujore.

[6] *Cullen International, Prepaid credit regulation, CTTEEU20220093 - 31 Oct. 2022 - Laurence Nivot*

- **Muaji 14 deri muaji 19** - Gjatë kësaj periudhe 6-mujore, klientët mund ta riaktivizojnë plotësisht numrin e tyre në çdo moment duke kryer një rimbushje.

Gjithashtu, vendosja mandatore dhe subjektive e zgjatjes së afatit të vlefshmërisë së kartës sipas vlerave konkrete të përcaktuara dhe propozuara në draft-rregullore, është e paarsyeshme dhe nuk merr në konsideratë kostot financiare të kartave SIM stock që kanë kompanitë celulare, kostot financiare që shoqërojnë cdo ndryshim të mundshëm në sistem (për lifecycle Sim dhe Recharge) për zhvillimin dhe mirëmbajtjen e tyre, etj. Të gjitha këto, janë kosto që vlerësohen së brendshmi për të arritur në një praktikë komerciale të balancuar për pajtimtarin dhe kompaninë. Për më tepër, nuk është e qartë metodoogjia apo referenca e AKEP lidhur me vlerat konkrete të propozuara.

Sa më sipër, kërkojmë mospërfshirjen e përcaktimeve në nenin 15, pika 5, gërma e) dhe f), sic dhe kemi evidentuar në draftin bashkëlidhur shkresës sonë.

Ndërkohë, referuar përcaktimeve po në nenin 15, sjellim në vëmendjen tuaj, rëndësinë që parashikimet e propozuara të mos bien ndesh me përcaktime të rregulloreve të tjera në fuqi, të përditësuara tashmë në lidhje me zbatimin e dispozitave/parashikimeve të Ligjit 54/2024.

Konkretisht i referohemi përcaktimit në pikën 5/g) të nenit 15, ku citohet se:
*"g. Informacion mbi të drejtën e pajtimtarit që të kompensohet, me kërkesë të tij, për shumën e papërdorur të kreditit në llogarinë me parapagim (për planet me tarifim për njësi shërbimi), kur pajtimtari ndërpret kontratën për bartje të numrit në një operator tjetër celular apo pas deaktivizimit të numrit/ndërprerjes së kontratës nga operatori. Operatori ka të drejtë të aplikojë një tarifë për kompensimin e krediteve të papërdorura me parapagim, por jo më të lartë se **100 lekë***".

Përcaktimi i mësipërm në vetvete mbart dy problematika që lidhen njëherazi me kërkesat rregullatore të miratuara më herët, në 2 Shkurt 2026, në Rregulloren "Për mënyrën e zbatimit të portabilitetit të numrit", ku neni 22, pika 4 e tij[7] përcakton se "*Tarifa administrative për rimbursim duhet të jetë fikse dhe e pavaruar nga vlera e rimbursuar, por në cdo rast jo më e lartë se **500 lekë** (me TVSH)."*

Pra, ka një jo koherencë në trajtimin e të njëjtës çështje, dhe nevojitet të unifikohet vlera e përcaktuar e tarifës administrative për rimbursimin, në '*jo më e lartë se **500 lekë** (me TVSH)*", sikurse dhe në Rregulloren e Portabilitetit.

[7] *Rregullorja Per Portabilitetin e Numrit, Neni 22, Pika 4*
4. ODH ka të drejtë të aplikojë një tarifë administrative për procesimin e kërkesës për rimbursimin vetëm kur ajo parashikohet në kontratën ekzistuese të ODH me konsumatorin. Tarifa e aplikuar në këto raste duhet të jetë proporcionale dhe në raportin e duhur ndaj kostove aktuale të ODH për ofrimin e rimbursimit. Tarifa administrative për rimbursim duhet të jetë fikse dhe e pavaruar nga vlera e rimbursuar, por në cdo rast jo më e lartë se 500 lekë (me TVSH).

Sqarojmë se, lidhur me zbatimin e dispozitave të nenit 22, pika 4, të Rregullores së Portabilitetit, ONE Albania ka nisur punën për implementimin e ndryshimeve të miratuara, dhe aktualisht jemi në fazë implementimi të kësaj kërkese për rastet që bëjnë port -out.

Ndërkohë nga parashikimi i propozuar në këtë draft rregullore supozohet të zgjerohet kategoria e pajtimtarëve subjekt i të drejtës për kompensim edhe me pajtimtarë që e kanë numrin deaktivë/kontratë të ndërprerë. Zgjerimi i këtij detyrimi dhe për këtë kategori do të thotë të rikthehet në pikën zero edhe njëherë i gjithë progresi i deri tanishëm që ne kemi bërë, vlerësimi me vendorët, vlerësimi i kostove përkatëse, angazhimi i ekipeve, etj. Duke gjykuar nga praktika në vite numrin e ulët të abonentëve, që me bërjen deaktive të kartës, i janë drejtuar dyqaneve tona për të kërkuar rimbursim të kreditit të mbetur të tyre, ne kërkojmë mirëkuptimin e AKEP dhe përditësimin e parashikimit në nenin 15, pika 5, gërma g) si vijon:

> *g. Informacion mbi të drejtën e pajtimtarit që të kompensohet, me kërkesë të tij, për shumën e papërdorur të kreditit në llogarinë me parapagim (për planet me tarifim për njësi shërbimi), kur pajtimtari ndërpret kontratën për bartje të numrit në një operator tjetër celular ~~apo pas deaktivizimit të numrit/ndërprerjes së kontratës nga operatori~~. Operatori ka të drejtë të aplikojë një tarifë për kompensimin e krediteve të papërdorura me parapagim, por jo më të lartë se 500 lekë (me TVSH) ~~100 lekë~~*

Kjo pasi vendosja e këtij detyrimi në rrethanat që tashmë ONE Albania është duke finalizuar procedurat e implementimit për kompensimin e krediteve të mbetura për rastet që bëjnë port-out dhe kur rastet e kërkesave të tilla janë shumë të rralla, është jo proporcionale dhe përbën barrë te tepërt për operatorin.

Vodafone Albania

Vlefshmëria e kartave SIM me parapagesë në Vodafone Albania përcaktohet nga një model i thjeshtë dhe fleksibël i bazuar në rimbushje, ku çdo top-up zgjat automatikisht periudhën e aktivitetit të numrit, duke e mbajtur atë aktiv për një afat kohor të arsyeshëm edhe pas përfundimit të kreditit. Në praktikë, ky model i jep përdoruesit një nivel të lartë fleksibiliteti në menaxhimin e shërbimit, krahasuar me disa tregje të tjera europiane ku rregullat e vlefshmërisë dhe çaktivizimit janë më të rrepta dhe më të shkurtra në kohë, duke reflektuar një qasje më të orientuar drejt konsumatorit dhe përdorimit real të shërbimit.

Vodafone vlerëson se çdo ndërhyrje në përcaktimin e validitetit të shërbimeve parapaguese krijon një precedent problematik, jo vetëm nga perspektiva e kostove, por edhe në aspektin konceptual dhe tregtar. Kohëzgjatja e vlefshmërisë së produkteve dhe shërbimeve duhet të mbetet një element i përcaktuar nga operatori mbi bazën e faktorëve objektivë të biznesit dhe jo të rregullohet nga faktorë të jashtëm.

Modeli që Vodafone aplikon për përcaktimin e validitetit bazohet në analiza dhe përllogaritje të ndërtuara mbi parametra realë ekonomikë dhe operacionalë, përfshirë: **i. kostot e mbajtjes së**

numrave aktivë në rrjet, **ii. sjelljen e përdorimit të klientëve**, si dhe **iii. raportin midis konsumit të shërbimeve dhe kostove të ofrimit të tyre gjatë periudhave të caktuara kohore**. Për këtë arsye, përcaktimi i validitetit duhet të mbetet në diskrecionin tregtar të operatorit, në mënyrë që të mundësohet ofrimi i shërbimeve me vlerë dhe çmime të përballueshme për konsumatorët.

Kjo qasje është gjithashtu në përputhje me praktikën evropiane, ku nuk ekziston një standard apo detyrim i harmonizuar që përcakton periudha minimale ose uniforme validiteti për shërbimet parapaguese. Përkundrazi, operatorët në vende të ndryshme të Evropës aplikojnë periudha të ndryshme vlefshmërie, të përshtatura me karakteristikat e tregut, strukturën e kostove dhe strategjitë e tyre komerciale. Madje, në disa raste, veçanërisht për paketat turistike me parapagesë, aplikohen validitete edhe prej vetëm 14 ditësh. Kjo larmi qasjesh konfirmon se përcaktimi i validitetit konsiderohet gjerësisht një element i politikës tregtare të operatorëve dhe jo një aspekt që duhet të jetë subjekt i ndërhyrjeve rregullatore.

Gjithashtu, duhet mbajtur në konsideratë se tregu po evoluon gradualisht drejt modeleve ku fokusi nuk do të jetë më validiteti i rimbushjes, por validiteti i paketave me parapagesë. Në një perspektivë afatgjatë, vetë koncepti i rimbushjes si mekanizëm i veçantë pritet të humbasë rëndësinë, ndërsa produktet do të strukturohen rreth paketave me periudha të përcaktuara vlefshmërie. Në këtë kontekst, ndërhyrja në validitetin e rimbushjes do të përbënte ndërhyrje në një model biznesi që po transformohet natyrshëm nga dinamika e tregut dhe preferencat e konsumatorëve.

Në të njëjtën kohë, duhet theksuar se një kartë e re SIM, pavarësisht nëse kryhet apo jo rimbushje, gëzon aktualisht një periudhë vlefshmërie prej 12 muajsh, duke i garantuar klientit kohë të mjaftueshme për përdorimin e numrit përpara se të aplikohen rregullat e lidhura me validitetin e rimbushjes.

Për pasojë, çdo kufizim ose ndryshim i imponuar në mekanizmat e validitetit do të sillte pasoja të konsiderueshme në ekuilibrin ndërmjet kostos dhe shërbimit, duke cënuar fleksibilitetin tregtar të operatorëve dhe qëndrueshmërinë ekonomike të modeleve ekzistuese të ofrimit të shërbimeve. Një ndërhyrje e tillë do të rrezikonte të prishte balancën midis kostove të mbajtjes së shërbimit dhe vlerës së ofruar për klientët, me ndikime të rëndësishme financiare dhe operacionale, të cilat do të kërkonin një vlerësim të detajuar të impaktit përpara çdo ndryshimi të mundshëm rregullator.

Koment shtesë Vodafone per nenin 15

- **Komente mbi pikat 5g dhe 6 të Nenit 15**

Vodafone Albania vlerëson se formulimi i propozuar në këtë pikë duket se zgjeron ndjeshëm fushën e zbatimit të detyrimit për kompensimin e kreditit të papërdorur, duke e shtrirë atë jo vetëm në rastet e bartjes së numrit drejt një operatori tjetër celular, por edhe në rastet e deaktivizimit të numrit ose ndërprerjes së kontratës.

Një zgjerim i tillë paraqet implikime të konsiderueshme operacionale, financiare dhe rregullatore për operatorët dhe, për rrjedhojë, kërkon një trajtim më të detajuar në aktin rregullator. Gjithashtu, modeli i biznesit që mbështetet në një rrjet distributorësh dhe ndërmjetësish rrit ndjeshëm kompleksitetin operacional dhe fiskal të zbatimit të një mekanizmi kompensimi, pasi faturimi ndaj përdoruesit fundor realizohet kryesisht në nivelin e këtij rrjeti.

Zgjerimi i detyrimit për kompensim ndaj një baze më të gjerë pajtimtarësh e komplikon më tej këtë model biznesi dhe do të ketë ndikim të konsiderueshëm në proceset operacionale ekzistuese, duke kërkuar gjithashtu përshtatje dhe zhvillime në sistemet aktuale të operatorit.

Gjithashtu, procesi i kompensimit do të duhet të konsiderojë mënyra të ndryshme pagese, përfshirë pagesat cash (nëpërmjet bankës ky proces veshtirësohet akoma më tej).

Në veçanti, vlerësojmë se është e nevojshme të përcaktohen kritere dhe kufizime të qarta lidhur me:

- vlerën maksimale të kreditit që mund të kompensohet;
- periudhën kohore brenda së cilës mund të ushtrohet kjo e drejtë;
- procedurat dhe kushtet për verifikimin e kërkesave për kompensim

Gjithashtu, vërejmë se **neni 15.5(g)** i Projekt-Rregullores parashikon aplikimin e një tarife në lidhje me kompensimin e kreditit të mbetur, ndërkohë që Rregullorja për mënyrën e zbatimit të portabilitetit përcakton tashmë një tarifë prej 500 lekësh për këtë proces. Në këto kushte, vlerësojmë se është e nevojshme të rregullohet ndërveprimi ndërmjet këtyre dispozitave, me qëllim shmangien e interpretimeve të ndryshme dhe garantimin e një zbatimi të qartë dhe konsistent të kërkesave rregullatore.

Mungesa e këtyre elementeve krijon rrezikun që operatorët e komunikimeve elektronike të pozicionohen de facto në një rol që i ngjan institucioneve financiare, duke menaxhuar dhe rimbursuar fonde monetare jashtë qëllimit të aktivitetit të tyre kryesor. Gjithashtu, një mekanizëm i pakufizuar kompensimi mund të krijojë hapësira për abuzime dhe përdorim të papërshtatshëm të shërbimeve, përfshirë rreziqe që lidhen me skema të mundshme të pastrimit të parave.

Nga ana tjetër, Vodafone Albania garanton tashmë që klientët me parapagesë mund të përdorin në mënyrë të plotë kreditet e tyre, duke përfshirë transferimin e kreditit dhe blerjen e produkteve apo shërbimeve Vodafone edhe në favor të personave të tretë, çka ofron fleksibilitet të mjaftueshëm për shfrytëzimin e vlerës së mbetur në llogari.

Për sa më sipër, Vodafone Albania shpreh rezervat e saj të forta ndaj formulimit aktual të kësaj dispozite dhe rekomandon që kërkesa të rishikohet, duke përcaktuar qartë kufijtë, kushtet dhe mekanizmat e zbatimit për të garantuar proporcionalitetin e masës dhe për të shmangur pasoja të padëshiruara rregullatore dhe operacionale.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 9 (Neni 15)

AKEP ka shqyrtuar komentet e paraqitura nga One Albania dhe Vodafone Albania lidhur me afatet e vlefshmërisë së kartave SIM/eSIM me parapagim, vlefshmërinë e rimbushjeve monetare, rimbursimin e kreditit të papërdorur dhe ndikimin e kërkesave të propozuara në modelet tregtare dhe sistemet operacionale të sipërmarrësve.

AKEP vlerëson se përcaktimi i kërkesave minimale për mbrojtjen e pajtimtarëve me parapagim është i nevojshëm, duke marrë në konsideratë rëndësinë e vazhdimësisë së përdorimit të numrit celular, transparencën e kushteve të shërbimit dhe mbrojtjen e vlerës monetare të paguar nga pajtimtari.

AKEP merr në konsideratë argumentet e sipërmarrësve se në vendet e Bashkimit Evropian nuk ekziston një afat i harmonizuar për vlefshmërinë e rimbushjeve monetare dhe se këto afate përgjithësisht përcaktohen nga politikat tregtare të operatorëve. Gjithashtu, merr në konsideratë shqetësimet e tyre lidhur me kostot e mbajtjes së numrave aktivë, ndryshimet e nevojshme në sistemet teknike dhe ndikimin në modelet ekzistuese të ofrimit të shërbimeve. Megjithatë, mungesa e një afati të harmonizuar në nivel evropian nuk përjashton përcaktimin e kërkesave kombëtare proporcionale për mbrojtjen e përdoruesve fundorë, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Në këtë kuadër, AKEP ka rishikuar përcaktimet e nenit 15, duke ruajtur kërkesat minimale për mbrojtjen e pajtimtarëve dhe duke reflektuar njëkohësisht nevojën për fleksibilitet tregtar dhe proporcionalitet.

Vlefshmëria e kartës SIM/eSIM dhe çaktivizimi i numrit

AKEP ka ruajtur afatin minimal 12-mujor të vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM nga aktivizimi fillestar, gjatë të cilit numri nuk mund të çaktivizohet përfundimisht vetëm për shkak të moskryerjes së rimbushjeve ose mospërdorimit të shërbimit.

Gjithashtu, është saktësuar se gjatë gjithë afatit të vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM, përfshirë zgjatjet e tij nëpërmjet rimbushjeve, numri ruan statusin aktiv. Mungesa e kreditit monetar të disponueshëm mund të sjellë kufizimin e përdorimit të shërbimeve, por jo kalimin e numrit në status pasiv gjatë kësaj periudhe.

Pas përfundimit të afatit të vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM, numri mund të kalojë në status pasiv, duke garantuar një periudhë minimale prej 90 ditësh përpara çaktivizimit përfundimtar, nëse pajtimtari nuk kryen rimbushje për kalimin e numrit në status aktiv. Gjatë periudhës së statusit pasiv, pajtimtarit i mundësohet marrja e thirrjeve dhe SMS-ve hyrëse, kryerja pa pagesë e thirrjeve drejt numrave të emergjencës dhe rimbushja e llogarisë për kalimin e numrit në status aktiv.

AKEP ka parashikuar gjithashtu ruajtjen e kreditit monetar të papërdorur, të paguar nga pajtimtari, gjatë periudhës së statusit pasiv, në mënyrë që kalimi në këtë status të mos sjellë humbjen e vlerës monetare të mbetur në llogari. Janë saktësuar edhe detyrimet për njoftimin e pajtimtarit përpara kalimit në status pasiv dhe çaktivizimit përfundimtar të numrit.

Vlefshmëria e rimbushjeve monetare

Në lidhje me afatet e vlefshmërisë së rimbushjeve monetare, AKEP ka rishikuar propozimin fillestar për afate të diferencuara sipas vlerës së rimbushjes, duke përcaktuar një afat minimal të unifikuar prej ***180 ditësh kalendarike për çdo rimbushje monetare, pavarësisht shumës së saj****.*

Njëkohësisht, është parashikuar detyrimi që sipërmarrësit të sigurojnë disponueshmërinë e rimbushjeve me vlera të ulëta monetare, si dhe të ofrojnë të paktën një alternativë rimbushjeje me vlefshmëri jo më të shkurtër se 365 ditë kalendarike, me vlerë monetare të arsyeshme, duke marrë në konsideratë nevojat e pajtimtarëve me konsum të ulët.

Ky përcaktim synon të shmangë situatat në të cilat zgjatja e afateve të vlefshmërisë shoqërohet me rritjen e vlerave minimale të rimbushjeve, duke kufizuar aksesin e pajtimtarëve me konsum të ulët. Në këtë drejtim, AKEP ka marrë në konsideratë edhe praktikën e Vodafone Albania për rritjen graduale të vlerës minimale të rimbushjes, nga 100 lekë në 200 lekë, më pas në 300 lekë dhe aktualisht në 500 lekë.

Për të orientuar zbatimin e kësaj kërkese, në shënimin shpjegues të dispozitës janë përcaktuar si vlera orientuese të arsyeshme mundësia e kryerjes së rimbushjeve me vlerë jo më të lartë se 200 lekë (me TVSH), si dhe ofrimi i të paktën një alternative rimbushjeje me vlefshmëri jo më të shkurtër se 365 ditë kalendarike, për një vlerë jo më të lartë se 2 000 lekë (me TVSH). Këto vlera kanë karakter orientues për interpretimin e dispozitës dhe nuk përbëjnë kufij monetarë detyrues.

Gjithashtu, është saktësuar se kryerja e një rimbushjeje të re nuk mund të shkurtojë afatin ekzistues të vlefshmërisë së kreditit monetar të papërdorur. Krediti i mbetur i shtohet rimbushjes së re dhe ruan afatin më të gjatë të vlefshmërisë që rezulton nga rimbushjet përkatëse.

Këto kërkesa zbatohen për kreditin monetar të paguar nga pajtimtari dhe nuk cenojnë kushtet e veçanta të vlefshmërisë së paketave të shërbimeve ose të bonuseve promocionale të ofruara pa pagesë.

Rimbursimi i kreditit monetar të papërdorur

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e One Albania dhe komentet shtesë të Vodafone Albania lidhur me zgjerimin e propozuar të së drejtës për rimbursimin e kreditit monetar të papërdorur, përtej rasteve të bartjes së numrit celular.

Në veçanti, AKEP ka vlerësuar shqetësimet e Vodafone Albania lidhur me kompleksitetin operacional dhe financiar të rimbursimit, përfshirë funksionimin e rrjetit të distributorëve, mënyrat e ndryshme të pagesës, procedurat e verifikimit të kërkesave dhe nevojën për shmangien e abuzimeve. Gjithashtu, janë marrë në konsideratë komentet e të dy sipërmarrësve për nevojën e harmonizimit të tarifës administrative dhe procedurave të rimbursimit me Rregulloren e Portabilitetit të Numrit.

Në këtë kuadër, AKEP ka rishikuar dispozitën, duke kufizuar parashikimin për rimbursimin e kreditit monetar të papërdorur në rastet e bartjes së numrit celular te një sipërmarrës tjetër, në përputhje me Rregulloren e Portabilitetit të Numrit.

Për rrjedhojë, është hequr parashikimi i projektit fillestar për rimbursimin e kreditit pas çaktivizimit të numrit ose ndërprerjes së kontratës nga sipërmarrësi, si dhe kufiri i veçantë prej

100 lekësh për tarifën administrative. Kushtet, procedurat dhe tarifa administrative përkatëse përcaktohen sipas Rregullores së Portabilitetit të Numrit, e cila është miratuar më datë 2.02.2026, me afat maksimal për implementimin teknik të gjithë detyrimeve më datë 1.08.2026.

Ky ndryshim shmang mbivendosjen e kërkesave rregullatore dhe vendosjen e detyrimeve shtesë operacionale për sipërmarrësit, duke ruajtur të drejtën e pajtimtarit për rimbursimin e kreditit monetar të papërdorur në rastin e bartjes së numrit.

Përfundim

Në përfundim, AKEP vlerëson se ndryshimet e kryera në nenin 15 ruajnë objektivin e mbrojtjes së pajtimtarëve me parapagim, veçanërisht atyre me konsum të ulët, duke marrë njëkohësisht në konsideratë argumentet e sipërmarrësve lidhur me proporcionalitetin, fleksibilitetin tregtar dhe zbatimin praktik të dispozitave.

Komentet e One Albania dhe Vodafone Albania pranohen pjesërisht.

10. Cili është opinioni juaj në lidhje me përcaktimet në nenin 15/1? A janë të arsyeshme këto detyrime?

One Albania

Lidhur me përcaktimet e propozuara në nenin 15/1, një pjesë e tyre qëndrojnë dhe njëkohësisht janë të nevojshme për të qartësuar sjelljen dhe operimin e sipërmarrësve ofrues të shërbimeve nga rrjeti fiks, të cilët në një masë të konsiderueshme të pajtimtarëve ofrojnë shërbime me parapagim.

Në këtë kontekst, ne kemi bërë sugjerimet tona për heqje të përcaktimeve të pikës 3 pasi, në formën e shprehur nuk qëndrojnë. Për më tepër, përcaktimet në pikën 9 indirekt mbulojnë parashikimet në pikën 3, dhe fshirja e pikës 3 shmang përsëritjen dhe dublikimin. Gjithashtu, dhe në pikën 5 ka disa përditësime që qartësojnë dhe sigurojnë transparencë, uniformitet dhe korrektësi në trajtimin dhe raportimin e pajtimtarëve me parapagim nga ana e sipërmarrësve ofrues të shërbimeve fikse.

Për efekt të heqjes së pikës 3, duhet të rinumërtohen përcaktimet në nenin 15/1.

Vodafone Albania

Jemi dakord me përcaktimet e kësaj klauzole, përpos pikës 8 të cilën e kemi shtjelluar në cështjet me lartë.

Shoqata KOELF
Komente te nenit 15/1 - Detyrime të zbatueshme për ofrimin e shërbimeve me parapagim nga rrjete fikse

Në parim, është e pranueshme që rregullorja të sqarojë dallimin ndërmjet shërbimeve me parapagim dhe shërbimeve me paspagim. Pajtimtari duhet të kuptojë qartë nëse po paguan paraprakisht për një periudhë të caktuar, nëse pas mbarimit të kësaj periudhe krijohen ose jo detyrime të reja financiare, si riaktivizohet shërbimi dhe cilat janë pasojat e mospagesës. Një transparencë e tillë është në përputhje me objektivin e Ligjit nr. 54/2024 për mbrojtjen e përdoruesve fundorë, por edhe me qëllimin e tij për zhvillimin e tregut të rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike. Ligji nr. 54/2024 është akti bazë sektorial për komunikimet elektronike në Shqipëri dhe synon, ndër të tjera, zhvillimin e tregut, konkurrencën e qëndrueshme dhe mbrojtjen e interesave të përdoruesve fundorë.

Megjithatë, Neni 15/1, në formulimin aktual, paraqet nevojen per t'u rikonceptuar. Ai e trajton parapagimin në mënyrë tepër të ngurtë, sikur çdo shërbim me parapagim të jetë domosdoshmërisht marrëdhënie pa angazhim financiar, pa periudhë minimale, pa mundësi rikuperimi të kostove dhe pa pasoja kontraktore për mospagesën. Kjo nuk reflekton realitetin e tregut të internetit fiks në Shqipëri.

Në internetin fiks, edhe kur pagesa bëhet paraprakisht, operatori ka kryer kosto reale, instalim, aktivizim, rrjet kabllor, ka vendosur pajisje router/modem/ONT, ka kryer konfigurim, ndërhyrje teknike, lidhje në rrjet, mirëmbajtje dhe suport. **Për këtë arsye, nuk mund të supozohet se çdo parapagim e përjashton çdo formë angazhimi kontraktor. Parapagimi tregon mënyrën e pagesës, por jo domosdoshmërisht mungesën e çdo detyrimi tjetër kontraktor.**

1. **Pikat 2, 3, 4 dhe 5**

Pikat 2, 3, 4 dhe 5 ndërtohen mbi idenë se në shërbimet me parapagim pajtimtari përdor shërbimin vetëm për periudhën e paguar dhe nuk krijon asnjë detyrim financiar për periudha të ardhshme në mungesë të pagesës. Drafti parashikon se çdo angazhim kohor lidhet vetëm me përfitime konkrete, se periudha e parapaguar konsiderohet si periudha e vetme e angazhimit kontraktor, se mungesa e pagesës nuk përbën shkelje kontraktore dhe se çdo klauzolë që parashikon detyrime pagese përtej periudhës së parapaguar është e pavlefshme.

Ky formulim nuk kryen dallim ndërmjet:

parapagimit të thjeshtë, ku klienti paguan për një muaj dhe shërbimi ndalon nëse nuk paguan më; dhe

kontratës me parapagesë periodike, ku pagesa bëhet përpara, por marrëdhënia ka elemente të tjera kontraktore, si instalim, pajisje në përdorim, zbritje, pagesë paraprake për disa muaj, ose kushte të veçanta teknike.

Në praktikën e operatorëve fiksë në Shqipëri, shumë kontrata me parapagesë nuk janë thjesht "pay as you go". Ato shpesh janë kontrata shërbimi me pagesë paraprake, ku operatori ofron

infrastrukturë dhe pajisje me kosto reale. Nëse rregullorja i trajton të gjitha si marrëdhënie pa angazhim, operatorët do të humbasin mundësinë për të mbrojtur investimin fillestar.

Formulim i propozuar: "*Përdorimi i pagesës paraprake si mënyrë pagese nuk përjashton në vetvete ekzistencën e një marrëdhënieje kontraktore me kushte të veçanta, përfshirë detyrime për pajisje të dhëna në përdorim, tarifa instalimi/aktivizimi, përfitime promocionale ose angazhime të tjera të pranuara shprehimisht nga pajtimtari. Në shërbimet me parapagim të thejshte, mungesa e pagesës për periudhën pasardhëse nuk krijon detyrim për tarifën e shërbimit për atë periudhë, por kjo nuk cenon detyrimet e tjera të ligjshme që rrjedhin nga kontrata."*

2. **Pika 5**

Pika 5 parashikon se çdo klauzolë kontraktore që parashikon detyrime pagese përtej periudhës së parapaguar është e pavlefshme. Ky parashikim ndërhyn në lirinë kontraktore dhe rrezikon të shpallë të pavlefshme klauzola që janë plotësisht të ligjshme dhe të arsyeshme, si:

- pagesa për pajisje të pakthyera;
- kompensimi për dëmtim ose humbje të pajisjes;
- rikuperimi proporcional i instalimit falas;
- detyrime të papaguara për periudhën e përdorur;
- pagesa për lidhje teknike të personalizuar;

Nëse qëllimi i AKEP është të ndalojë faturimin e tarifës mujore për periudha kur shërbimi nuk është ofruar për mungesë parapagimi, ky qëllim është i drejtë. Por nuk duhet të shkohet deri në pavlefshmërinë e çdo detyrimi tjetër që mund të lindë nga kontrata.

Formulim i propozuar: "*Çdo klauzolë që parashikon detyrim për pagesën e tarifës periodike të shërbimit për periudha gjatë të cilave shërbimi nuk është ofruar për shkak të mungesës së parapagimit është e pavlefshme. Ky parashikim nuk cenon të drejtën e sipërmarrësit për të kërkuar pagesën e detyrimeve të tjera të ligjshme dhe të parashikuara qartë në kontratë, përfshirë detyrimet për periudha të përdorura, pajisje të pakthyera ose të dëmtuara, tarifa instalimi/aktivizimi të papaguara."*

Ky formulim ruan mbrojtjen e pajtimtarit, por nuk dëmton padrejtësisht operatorin.

3. **Pika 7/b**

Pika 7/b përjashton diferencat nga tarifa standarde ose promocionet. Kjo krijon të njëjtin problem që evidentuam te Neni 14. Në shumë kontrata parapagimi, klienti mund të paguajë përpara për 6 ose 12 muaj dhe të përfitojë ulje çmimi, instalim falas, router në përdorim, ose muaj shtesë falas. Nëse klienti ndërpret marrëdhënien në mënyrë të parakohshme, operatori duhet të ketë mundësi të rikuperojë proporcionalisht përfitimin që ishte i kushtëzuar nga qëndrimi i klientit për një periudhë të caktuar.

4. Pika 9

Pika 9 parashikon se një shërbim konsiderohet me parapagim vetëm nëse përmbush njëkohësisht pesë kushte; nëse një nga kushtet nuk plotësohet, shërbimi konsiderohet me pagesë/tarifë periodike mujore të vazhdueshme/paspagim, pavarësisht emërtimit nga ofruesi.

Ky është një formulim qe duhet te rishikohet.

Së pari, ai e bën klasifikimin juridik shumë formal dhe absolut. Mjafton që një operator të ketë një tarifë riaktivizimi, një detyrim për kthim pajisjeje, një detyrim për instalim të parekuperuar, ose një klauzolë për kosto të tjera të ligjshme, dhe shërbimi mund të konsiderohet automatikisht "paspagim". Kjo mund të sjellë pasoja të mëdha në të gjithë dokumentacionin kontraktor, sistemin e faturimit, detyrimet e njoftimit dhe trajtimin e mospagesës.

Së dyti, kjo dispozitë cenon fleksibilitetin e modeleve tregtare. Mund të ekzistojnë shërbime me parapagesë periodike që nuk janë paspagim, edhe nëse kanë disa detyrime dytesore për pajisje, instalim ose riaktivizim.

Së treti, formulimi mund të krijojë pasiguri për kontratat ekzistuese të shumë operatorëve në Shqipëri, të cilët përdorin termin "parapagim" për pagesat mujore paraprake, por njëkohësisht kanë kontrata, pajisje dhe kushte shërbimi.

Formulim i propozuar *"Një shërbim konsiderohet me parapagim kur tarifa periodike për përdorimin e shërbimit paguhet përpara ofrimit të tij dhe shërbimi ofrohet vetëm për periudhën e paguar. Ekzistenca e detyrimeve të tjera kontraktore, si detyrime për pajisje, instalim, riaktivizim, kthim pajisjeje ose përfitime promocionale të parekuperuara, nuk e shndërron automatikisht shërbimin në paspagim, për sa kohë nuk krijohet detyrim për pagesën e tarifës periodike të shërbimit për periudha në të cilat shërbimi nuk është ofruar."* Ky formulim është vendimtar për operatorët me parapagesë.

Shoqata vlerëson se Neni 15/1 duhet të rishikohet në mënyrë thelbësore, pasi në formulimin aktual e trajton parapagimin si mungesë absolute të çdo angazhimi kontraktor për pajtimtarin. Ky koncept nuk reflekton praktikën e tregut të internetit fiks në Shqipëri, ku shumë operatorë ofrojnë kontrata me pagesë paraprake mujore ose disa-mujore.

Në veçanti, dispozita që shpall të pavlefshme çdo klauzolë që parashikon detyrime pagese përtej periudhës së parapaguar është tepër e gjerë dhe duhet të riformulohet. **Duhet të ndalohet vetëm faturimi i tarifës periodike të shërbimit për periudha gjatë të cilave shërbimi nuk është ofruar për mungesë parapagimi, por jo detyrimet e tjera të ligjshme që rrjedhin nga kontrata.**

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 10 (Neni 15/1)

Komentet pranohen pjesërisht.

AKEP vlerëson komentet e paraqitura nga One Albania, Vodafone Albania dhe KOEFL lidhur me përcaktimet e nenit 15/1 për shërbimet e komunikimeve elektronike në rrjetet fikse me parapagim.

AKEP merr në konsideratë vlerësimin e sipërmarrësve për nevojën e qartësimit të dallimit ndërmjet shërbimeve me parapagim dhe atyre me paspagim, si dhe komentet për shmangien e përsëritjeve dhe të kufizimeve të panevojshme në marrëdhëniet kontraktore.

Në veçanti, AKEP vlerëson argumentet se pagesa paraprake për një ose disa muaj përdorimi të shërbimit nuk nënkupton domosdoshmërisht mungesën e një periudhe angazhimi kontraktor ose të detyrimeve të tjera financiare të pranuara nga pajtimtari.

Në tregun e shërbimeve fikse, pagesa paraprake mund të përdoret si mënyrë pagese, përfshirë rastet kur pajtimtari përfiton zbritje tarifore për pagesën e disa muajve paraprakisht, ndërkohë që kontrata mund të parashikojë një periudhë angazhimi më të gjatë dhe detyrime për pagesa periodike pas përfundimit të periudhës së paguar paraprakisht.

Për këtë arsye, AKEP ka rishikuar në mënyrë thelbësore nenin 15/1, duke e përmbledhur në tri pika dhe duke bërë dallimin ndërmjet:

a) Shërbimeve të mirëfillta me parapagim, për të cilat përdorimi i shërbimit kushtëzohet nga pagesa paraprake dhe mungesa e një pagese të re nuk krijon detyrime financiare për periudhat gjatë të cilave shërbimi nuk ofrohet;

b) Kontratave që parashikojnë pagesa paraprake për një periudhë të caktuar, por që përfshijnë edhe një periudhë angazhimi kontraktor dhe detyrime për pagesa periodike pas përfundimit të periudhës së paguar paraprakisht.

Në versionin përfundimtar është hequr përcaktimi i projektit fillestar që e konsideronte automatikisht një shërbim si paspagim në rast të mosplotësimit të njërit prej kushteve të listuara. Gjithashtu, janë hequr formulimet e përgjithshme që përjashtonin detyrimet financiare përtej periudhës së parapaguar, pa dalluar natyrën e këtyre detyrimeve dhe kushtet kontraktore përkatëse.

AKEP ka marrë në konsideratë edhe komentet lidhur me detyrimet për pajisjet fundore, instalimin, aktivizimin dhe përfitimet promocionale. Këto detyrime nuk përjashtohen automatikisht për shkak të përdorimit të pagesës paraprake, por vlerësohen sipas natyrës së tyre, kushteve kontraktore dhe dispozitave përkatëse të Rregullores.

Një ndryshim i rëndësishëm i nenit 15/1 lidhet me forcimin e detyrimeve për transparencë dhe informim parakontraktor.

Në versionin përfundimtar është përcaktuar shprehimisht detyrimi i sipërmarrësit për të informuar pajtimtarin, përpara lidhjes së kontratës dhe në Përmbledhjen e Kontratës, mbi:

a) Kohëzgjatjen e periudhës së paguar paraprakisht dhe vlerën e pagesës përkatëse;

b) Kohëzgjatjen e kontratës dhe periudhën e angazhimit kontraktor, nëse ka;

c) Kushtet e vijimit ose përfundimit të kontratës pas përfundimit të periudhës së paguar paraprakisht;

d) Detyrimet financiare që vijojnë pas përfundimit të periudhës së paguar paraprakisht, nëse ka, përfshirë tarifën periodike dhe periudhën për të cilën zbatohet.

AKEP vlerëson se ky informacion është thelbësor për t'i mundësuar pajtimtarit të kuptojë qartë nëse, pas përfundimit të periudhës së paguar paraprakisht, shërbimi ndërpritet në mungesë të një pagese të re, kontrata vijon me afat të pacaktuar ose ekziston një angazhim kontraktor që parashikon pagesa të mëtejshme.

Së fundi, AKEP sqaron se neni 15/1 ***nuk vendos detyrim për sipërmarrësit e rrjeteve fikse që të ofrojnë shërbime me parapagim****, por përcakton kërkesa për rastet kur këto shërbime ofrohen.*

Në përfundim, AKEP vlerëson se riformulimi i nenit 15/1 reflekton në masë të konsiderueshme komentet e palëve të interesuara, duke shmangur kufizimet e panevojshme të modeleve kontraktore dhe duke ruajtur si objektiv kryesor transparencën e kushteve të shërbimit dhe mbrojtjen e pajtimtarëve nga detyrime financiare të paqarta ose të papritura.

Kreu II: Komente shtese

NENI 10

ONE

ONE Albania eshte ritransmetues I programeve audiovizulae dhe si e tille nuk ka kontroll mbi ndryshime/reduktime te kanaleve. Per me teper, keto ndryshime jane jashte kontrollit tone pasi kryhen nga platforme e jashtme te ofruesit te sherbimit dhe ONE eshte vetem ne rolin e ritransmetuesit

Vodafone

- **Komente mbi parashikimet e nenit 10, pika "g" të rregullores lidhur me të drejtën e pajtimtarit për përfundimin e kontratës pa penalitet në rast të ndryshimit, reduktimit apo heqjes së kanaleve TV nga paketa.**

Në praktikë, Vodafone Albania nuk është krijuesi i përmbajtjes audiovizive, por vepron si ripërsëritës (agregator) i programacionit të të tretëve. Lista e kanaleve është subjekt ndryshimesh sipas marrevëshjeve komerciale të VFAL dhe ofruesve të kontentit. Kuadri rregullator parashikon se: operatori detyrohet të njoftojë që nuk ka kontroll mbi listën e kanaleve dhe ajo mund të jetë subjekt ndryshimi. Kjo parashikohet

edhe në Termat dhe Kushtet e Pajtimtarit Vodafone e cila shprehimisht parashikon se kur ka një ndryshim në listen e kanaleve, VFAL do të zëvendësoje kanalin me një kanal të ngjashëm të të njetit lloj.

Në këto kushte, nuk e vlerësojmë si proporcionale që çdo ndryshim në listën e kanaleve TV të krijojë automatikisht të drejtën e pajtimtarit për përfundimin e kontratës pa penalitet ndaj operatorit të komunikimeve elektronike, për sa kohë ky ndryshim nuk është nën kontrollin e operatorit.

Gjithashtu, vlerësojmë se monitorimi dhe rregullimi i elementëve që lidhen me përmbajtjen audiovizive dhe paketat televizive nuk bie në kompetencën e AKEP-it, por të Autoritetit të Mediave Audiovizive (AMA), si autoriteti përgjegjës për mbikëqyrjen e ofruesve të shërbimeve audiovizive.

KOEFL

Komente te Nenit 10 - Përshkrimi i shërbimeve dhe cilësia e shërbimit

1. **Pika 1/g**

Pika 1/g është një nga formulimet qe propozojme t rishikohet të Nenit 10, sipas të cilit: *përmbajtja audiovizive e përfshirë (nëse ka të tilla) si emri i paketës, numri dhe lista e kanaleve TV të përfshira në paketë. Në këtë informacion përfshihet dhe sqarim për nivelin e kontrollit të operatorit në përmbajtjen e listës së kanaleve TV, dhe nëse ajo është objekt ndryshimi gjatë kohëzgjatjes së kontratës, si dhe detyrimi i operatorit për njoftimin e pajtimtarit për cdo reduktim në listën e kanaleve TV dhe masat në dispozicion të pajtimtarit për kompensim dhe/ose përfundim të kontratës pa penalitet në rast të reduktimit/heqjes së kanaleve të caktuara TV nga paketa;*

Ky formulim duhet të rishikohet, pasi krijon rrezikun që çdo ndryshim në listën e kanaleve audiovizive të trajtohet si shkak për zgjidhjen e kontratës së pajtimit në tërësi. Kontrata e pajtimit për shërbimet e komunikimeve elektronike nuk mund të zgjidhet automatikisht vetëm për shkak të ndryshimit, reduktimit apo zëvendësimit të një ose disa kanaleve televizive, përveç rasteve kur ndryshimi prek në mënyrë materiale dhe thelbësore objektin kryesor të kontratës ose elementin përcaktues për të cilin pajtimtari ka lidhur kontratën. Për më tepër, lista e kanaleve audiovizive shpesh varet nga faktorë që nuk janë plotësisht nën kontrollin e operatorit të komunikimeve elektronike. Kanalet mund të ndryshojnë për shkak të vendimeve të broadcaster-ave, mbajtësve të të drejtave, licencuesve, platformave, ndryshimeve të të drejtave të transmetimit, detyrimeve ligjore, ndërprerjes së licencave, riorganizimit të paketave nga palë të treta ose rrethanave të tjera që nuk varen nga operatori. Në këto raste, nuk është e arsyeshme që operatori të ngarkohet me pasojën më të rëndë kontraktore, pra zgjidhjen e kontratës pa penalitet, për një ndryshim që nuk është shkaktuar prej tij dhe nuk cenon shërbimin kryesor të komunikimeve elektronike.

Duhet bërë dallim ndërmjet ndryshimit të zakonshëm të listës së kanaleve dhe ndryshimit material të paketës. Jo çdo reduktim kanali përbën cenim të rëndësishëm të interesit kontraktor të pajtimtarit. Heqja e një kanali periferik nuk duhet të krijojnë automatikisht të drejtën e pajtimtarit për të zgjidhur kontratën e pajtimit në tërësi. Në këtë kuptim,

rregullorja duhet të parashikojë se pajtimtari mund të ketë të drejtë për informim, zëvendësim të arsyeshëm por jo zgjidhje automatike të kontratës. Zgjidhja e kontratës në tërësi duhet të rezervohet vetëm për rastet kur ndryshimi i përmbajtjes audiovizive është tepër kritik.

Prandaj, propozojmë që në këtë nen të shtohet se:

Ndryshimi, reduktimi ose zëvendësimi i kanaleve audiovizive nuk përbën automatikisht shkak për zgjidhjen e kontratës së pajtimit në tërësi. E drejta për përfundimin e kontratës së pajtimit pa tarifë ndërprerjeje zbatohet vetëm në raste të jashtëzakonshme, kur ndryshimi cenon në mënyrë thelbësore objektin kryesor të kontratës ose elementin përcaktues të paketës së kontraktuar.

2. **Pika 2**

Operatorët nuk duhet të kenë detyrim për garantim absolut të parametrave të cilësisë në çdo moment dhe në çdo zonë. Parametrat e cilësisë duhet të trajtohen si objektiva teknikë, të matshëm dhe të varur nga teknologjia, konfigurimi i rrjetit, pajisjet e përdoruesit, energjia elektrike, ndërhyrjet e palëve të treta dhe rrethana të tjera jashtë kontrollit të arsyeshëm të operatorit.

Projekt-rregullorja duhet të qartësojë se kompensimi nuk mund të jetë automatik. Ai kërkon verifikim teknik, dokumentim të mospërputhjes dhe provim të lidhjes shkakësore ndërmjet problematikës dhe veprimit ose mosveprimit të operatorit. Përndryshe krijohen pretendime abuzive dhe barrë disproporcionale financiare për operatorët.

3. **Përgjegjësia për shërbime të palëve të treta**

Operatori nuk duhet të mbajë përgjegjësi për ndërprerje, ndryshime, kufizime ose heqje përmbajtjeje që burojnë nga platforma, furnitorë të tretë, OTT, TV content providers, cloud providers ose titullarë të të drejtave. Ky kufizim përgjegjësie duhet të përfshihet shprehimisht në rregullore, për aq sa operatori nuk ka kontroll efektiv mbi shërbimin ose përmbajtjen e palës së tretë.

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë – Neni 10

Komentet pranohen pjesërisht.

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e ONE Albania, Vodafone Albania dhe KOEFL lidhur me përmbajtjen audiovizive të përfshirë në paketat e shërbimeve, parametrat e cilësisë së shërbimit dhe përgjegjësinë për shërbimet e ofruara nga palë të treta.

***Në lidhje me pikën 1/g**, AKEP vlerëson se ndryshimet në listën e kanaleve TV mund të varen nga ofrues të tretë të përmbajtjes audiovizive dhe të jenë jashtë kontrollit të drejtpërdrejtë të sipërmarrësit. Gjithashtu, jo çdo ndryshim, reduktim apo zëvendësim i kanaleve TV sjell automatikisht të drejtën e përfundimit të kontratës pa penalitet.*

Për këtë arsye, dispozita është riformuluar për të qartësuar informacionin që duhet t'i jepet pajtimtarit për përmbajtjen e paketës TV, mundësinë e ndryshimit të kanaleve gjatë kohëzgjatjes së kontratës, mënyrën e njoftimit dhe të drejtat përkatëse. Është parashikuar gjithashtu mundësia

e referimit te lista e përditësuar e kanaleve në faqen e internetit të sipërmarrësit, në përputhje edhe me kërkesat për informacionin mbi paketat TV në Rregulloren për Përmbledhjen e Kontratës.

Megjithatë, mungesa e kontrollit mbi përmbajtjen audiovizive nuk përjashton detyrimet e sipërmarrësit ndaj pajtimtarit për paketën e shërbimeve të kontraktuar. Të drejtat e pajtimtarit në rast ndryshimesh që prekin kushtet kontraktore përcaktohen sipas kontratës dhe legjislacionit në fuqi, përfshirë dispozitat për ndryshimin e kushteve kontraktore dhe paketat e shërbimeve.

***Në lidhje me pikën 2**, AKEP sqaron se kërkesat për përcaktimin e niveleve minimale dhe parametrave të garantuar të cilësisë së shërbimit nuk nënkuptojnë garantim absolut të cilësisë në çdo moment dhe në çdo rrethanë. Mospërmbushja e parametrave të cilësisë dhe zbatimi i masave të kompensimit ose rimbursimit vlerësohen sipas kushteve kontraktore, verifikimeve përkatëse dhe akteve rregullatore në fuqi. Për këtë arsye, nuk vlerësohet i nevojshëm ndryshimi i pikës 2.*

***Në lidhje me përgjegjësinë për shërbimet e palëve të treta**, AKEP vlerëson se përgjegjësia e sipërmarrësit përcaktohet sipas rolit dhe detyrimeve të tij kontraktore. Nuk pranohet propozimi për përjashtimin e përgjithshëm nga përgjegjësia për shërbimet e palëve të treta të përfshira në paketat e tregtuara nga sipërmarrësi, pa cenuar dallimin ndërmjet përgjegjësisë për vetë përmbajtjen audiovizive dhe detyrimeve ndaj pajtimtarit për paketën e kontraktuar.*

NENI 11

KOEFL

Komente të Nenit 11- Aksesi në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës

Në projekt rregullore duhet të shtohet qartë se funksionimi i shërbimeve telefonike VoIP/IP varet nga energjia elektrike dhe lidhja broadband. Në rast mungese energjie, mungese interneti ose ndërprerjeje të pajisjeve në ambientin e pajtimtarit, operatori nuk mund të garantojë aksesin në numrat e emergjencës. Ky informacion duhet të konsiderohet deklarim teknik dhe kufizim objektiv i teknologjisë së përdorur.

One

Pika 1/k e nenit 10: *Nuk eshte pjese e kerkesave te Ligjit nr. 54/2024 neni 180 'Informacioni I kerkuar per kontrat" . Nderkohe e sqaruar edhe ne nenin 11 me poshte*

Pika 3 e nenit 11: *Ky element eshte i kushtezuar nga platforma e te treteve dhe nuk perben detyrim apo anagazhim per operatorin*

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë – Neni 11/dhe 10

Komentet e ONE Albania dhe KOEFL pranohen pjesërisht.

*Në lidhje me komentin e **ONE Albania për nenin 10, pika 1/k**, AKEP vlerëson se informimi i pajtimtarit mbi aksesin në shërbimet e emergjencës, informacionin për vendndodhjen e numrit thirrës dhe kufizimet përkatëse është i rëndësishëm për transparencën e kushteve të përdorimit të shërbimit. Pika 1/k e nenit 10 përcakton detyrimin për përfshirjen e këtij informacioni në kontratë,*

ndërsa neni 11 detajon përmbajtjen dhe kufizimet përkatëse. Për rrjedhojë, dispozitat janë plotësuese. Komenti është reflektuar pjesërisht nëpërmjet riformulimit të pikës 1/k, për qartësi redaksionale, duke ruajtur detyrimin e informimit.

*Në lidhje me komentin e **ONE Albania për nenin 11, pika 3**, AKEP sqaron se kjo dispozitë parashikon tashmë që kërkesat për dërgimin e informacionit të vendndodhjes së palës thirrëse zbatohen kur mbështeten dhe mundësohen teknikisht edhe nga platformat e strukturave të shërbimeve të emergjencës (PSAP). Ky përcaktim merr në konsideratë kufizimet teknike të platformave të palëve të treta, pa përjashtuar detyrimet e operatorit për sigurimin dhe përcjelljen e informacionit sipas kërkesave të zbatueshme. Nuk është i nevojshëm ndryshimi i dispozitës.*

*Në lidhje me komentin e **KOEFL për nenin 11**, AKEP sqaron se pika 1, nënpika 2), parashikon tashmë detyrimin për informimin e pajtimtarit mbi varësinë e shërbimeve telefonike të bazuara në IP/VoIP nga energjia elektrike dhe lidhja broadband, përfshirë kufizimet për kryerjen e thirrjeve drejt numrave të emergjencës në rast ndërprerjeje të tyre. Për rrjedhojë, komenti është adresuar në tekstin ekzistues dhe nuk kërkon ndryshime të mëtejshme.*

Në përfundim, është riformuluar pika 1/k e nenit 10 për qartësi redaksionale, ndërsa neni 11 ruhet pa ndryshime.

NENI 12

KOEFL

Komente të Nenit 12- Informacioni për Tarifat dhe mënyrën e pagesës

Nëse Projekt-rregullorja kufizon ose nuk lejon kompensim për kontratat me parapagim, duhet të lejohet të paktën aplikimi i një tarife minimale mujore ose rikuperimi proporcional i kostove të instalimit, aktivizimit dhe pajisjeve. Në të kundërt, operatori mbetet i ekspozuar ndaj kostove të parekuperueshme për shërbime të aktivizuara me angazhim minimal nga pajtimtari.

Ky rregullim duhet të ndërtohet mbi proporcionalitetin e detyrimeve, sigurinë juridike, kufizimin e përgjegjësisë së operatorit, shmangien e mbingarkesës administrative dhe teknike, si dhe ruajtjen e fleksibilitetit tregtar dhe operacional.

ONE

One ka bere disa komente per listen e tarifave, me qellim dallimin e tarifave qe jane standarde dhe pjesë e TKP dhe tyre qe janë pjesë e Aneksit të kushteve te vecanta. Nuk mund te jemi perserites pasi shtojem volumin e inofrmacionit qe nuk I sherben transparences me konsumatorin.

Limiti financial prej 5000ALL eshte I implementuar ne sistem, dhe eshte I vlefshem per konsum ne roaming apo home. Informacioni ne lidhje per perdorimin e ketij limiti financiar eshte I perfshire ne Anex, por jo vlera, pasi ndryshon per pral tarifor ne rastin e B2C (nga 2000 deri ne 5000 Leke). Gjithashtu, abonentet kane te drejte te kerkojne ulje apo rritje te tij nepermjet nje kerkese ne dyqanet One.

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë – Neni 12

Komenti i KOEFL nuk pranohet.

AKEP vlerëson se çështjet e ngritura nga KOEFL lidhur me aplikimin e tarifave minimale mujore dhe rikuperimin e kostove të instalimit, aktivizimit apo pajisjeve lidhen me kushtet e kontratave me parapagim, periudhën e angazhimit kontraktor dhe përfundimin e kontratës, dhe jo drejtpërdrejt me objektin e nenit 12, i cili rregullon informimin mbi tarifat dhe mënyrën e pagesës.

Rregullorja nuk përjashton mundësinë e parashikimit të tarifave për instalimin, aktivizimin apo pajisjet, të cilat duhet të jenë të përcaktuara qartë në dokumentacionin kontraktor dhe të zbatohen në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Gjithashtu, pagesa paraprake për një periudhë të caktuar shërbimi nuk e klasifikon automatikisht kontratën si kontratë me parapagim pa periudhë angazhimi. Kushtet për vijimin dhe përfundimin e kontratës, si dhe detyrimet financiare përkatëse, trajtohen në dispozitat e tjera të Rregullores.

Komenti i ONE pranohet pjesërisht.

AKEP vlerëson komentin e ONE lidhur me nevojën për të shmangur përsëritjen e informacionit tarifor në dokumentacionin kontraktor. Për këtë qëllim, janë rishikuar nenet 5 dhe 12, duke bërë dallimin ndërmjet Listës së Tarifave Standarde të Shërbimeve dhe Planit Tarifor të Kontraktuar, të cilat mund të përfshihen edhe në një dokument të vetëm. Gjithashtu, për listat e hollësishme të tarifave standarde lejohet referimi në informacionin e publikuar në faqen e internetit të sipërmarrësit, duke ruajtur detyrimin për informimin e qartë të pajtimtarit mbi tarifat dhe kushtet ekonomike të kontraktuara.

Lidhur me limitin financiar, AKEP sqaron se duhet të dallohet limiti i përgjithshëm i konsumit, i cili mund të ndryshojë sipas planit tarifor, nga mekanizmi specifik i kontrollit të shpenzimeve roaming, sipas vendimeve përkatëse të AKEP. Në TKP ruhet informacioni për limitin automatik roaming prej 5 000 lekësh pa TVSH (6 000 lekë me TVSH), të zbatueshëm në të gjitha vendet, si dhe për të drejtën e pajtimtarit për të zgjedhur një limit tjetër financiar. Limiti konkret i përgjithshëm i konsumit i zgjedhur nga pajtimtari mund të përcaktohet në dokumentacionin individual kontraktor.

<u>NENI 13</u>

ONE

Pika 2/

- Percaktimi I modeleve standarte nga AKEP per menyrat e komunikimit apo njoftimit me abonentin jane jo proporcionale dhe ne tejkalim te nevojes per rregullim.

Pika 4/

- Aplikimi i penalitetit ne kendveshtrim te pajtimtarit mund te konsiderohet pengese apo dekurajim. Vlen te theksohet se ne asnje rast penalitati per perfundim kontrate, perpara afatit te angazhuar nuk duhet te trajtohet nen konceptin pengese apo dekurajim

- Jo domosdoshmerisht vullmeti deklarohet verbalisht ose me shkrim. Kur ai kuptohet qartësisht nga rrethanat dhe veprimet e palëve jemi perpara veprimeve konkludente. Veprimet konkludente njihen nga Kodi Civil dhe jurisprudenca dhe konsiderohen të barasvlershme me një shprehje vullneti formale. Per rrjedhoje, mbajtja e parashikimeve sic aktualisht aplikohen eshte me e pershtatshme per konsumatorin dhe operatorin. thene kete, nese nje pajtimtar ne nje kontrate me afat te caktuar perfiton nje benefit (zbritje cmimi), eshte me praktike dhe ne interes te pajtimtarit qe me veprime konkludente apo duke mos shprehur refuzim, te vijoje te perfitoje planin tarifor me zbritje.

KOEFL

Komente te nenit 13 - Kohëzgjatja e kontratës, kushtet për rinovimin, ndryshimet dhe përfundimin

1. **Pika 4**

Pika 4 e Nenit 13 parashikon se asnjë klauzolë e TKP-së apo e kushteve të veçanta nuk duhet të parashikojë rinovim automatik të kontratës për një afat tjetër të caktuar ose për një periudhë të re angazhimi, përveç rasteve kur pajtimtari jep pëlqimin e shprehur, njësoj si për lidhjen e një kontrate të re.

Kjo dispozitë duhet të saktësohet qartë, sepse nëse interpretohet gabimisht, mund të krijojë pasoja serioze në praktikë. **Ndalimi i rinovimit automatik për një afat të ri të caktuar nuk duhet të nënkuptojë se kontrata ndërpritet automatikisht në përfundim të periudhës minimale të angazhimit.** Përkundrazi, pas përfundimit të periudhës minimale, kontrata duhet të vazhdojë normalisht si kontratë me afat të pacaktuar, përveç rastit kur pajtimtari kërkon përfundimin e saj.

Ky dallim është thelbësor për operatorët e internetit fiks, sepse shërbimi i internetit është shërbim me vazhdimësi të përditshme dhe ndërprerja automatike në fund të afatit minimal do të krijonte probleme të mëdha si për operatorin, ashtu edhe për vetë pajtimtarin.

Nëse kontrata do të konsiderohej e përfunduar automatikisht në datën e mbarimit të periudhës minimale, operatori do të vendosej përpara një situate absurde: ose do të duhej të ndërpriste shërbimin për të gjithë pajtimtarët në fund të çdo periudhe 12/24 mujore, ose do të duhej të siguronte paraprakisht një pëlqim të ri individual për vazhdimin e shërbimit. Kjo do të krijonte barrë masive njoftimesh, rrezik ndërprerjesh të panevojshme, pasiguri në faturim dhe kosto të konsiderueshme ekonomike.

Nga ana e pajtimtarit, një ndërprerje automatike do të ishte gjithashtu e dëmshme, sepse pajtimtari mund të mbetet pa shërbim interneti edhe kur ai nuk ka kërkuar ndërprerjen. Në realitet, shumica e pajtimtarëve presin që shërbimi të vijojë normalisht pas përfundimit të periudhës minimale, por pa qenë më të lidhur me penalitete për ndërprerje të parakohshme. **Pra, ajo që duhet të ndalohet është periudha e re detyruese, jo vazhdimi i shërbimit.**

Ky interpretim është në përputhje edhe me vetë logjikën e Nenit 13, pika 9 dhe pika 10, ku parashikohet njoftimi 30 ditë para përfundimit të kohëzgjatjes minimale dhe kthimi i kontratës në kontratë me afat të pacaktuar, nëse pajtimtari nuk kërkon përfundimin e saj. Pra, edhe brenda vetë draftit ekziston ideja se pas përfundimit të periudhës minimale, kontrata nuk mbaron automatikisht, por vazhdon pa afat të caktuar.

Në praktikën e operatorëve fiksë të internetit, kontratat me periudhë minimale lidhen zakonisht për të justifikuar kosto fillestare si instalimi, aktivizimi, pajisjet fundore, routeri, rrjeti kabllor, ndërhyrjet teknike dhe punimet në rrjet. Pas përfundimit të periudhës minimale, operatori e ka rikuperuar pjesërisht ose plotësisht këtë kosto, dhe marrëdhënia kontraktore vijon si marrëdhënie normale shërbimi mujor.

Nëse rregullorja nuk e ndan qartë vazhdimin pa afat nga rinovimi me afat të ri, mund të krijohen këto probleme:

Së pari, operatorët mund të detyrohen të marrin pëlqim të ri aktiv nga çdo pajtimtar në fund të çdo periudhe minimale, edhe kur kushtet nuk ndryshojnë dhe pajtimtari dëshiron thjesht vazhdimin e shërbimit.

Së dyti, mungesa e pëlqimit të ri mund të krijojë pasiguri nëse operatori ka të drejtë të vazhdojë faturimin pas përfundimit të afatit minimal. Kjo mund të nxisë pretendime të pajtimtarëve se pas datës së përfundimit të periudhës minimale shërbimi nuk duhet të faturohej më, edhe pse ata e kanë përdorur realisht shërbimin.

Së treti, nëse operatori ndërpret shërbimin për të shmangur këtë pasiguri, pajtimtarët mund të dëmtohen nga ndërprerje të panevojshme të internetit, që sot është shërbim thelbësor

Së katërti, operatorët do të detyroheshin të krijonin sisteme të reja masive njoftimi, konfirmimi dhe administrimi për çdo kontratë që i afrohet fundit të periudhës minimale, duke rritur kostot administrative pa ndonjë përfitim real për konsumatorin.

Prndaj, ndalimi i rinovimit automatik me periudhë të re angazhimi ka për qëllim të mbrojë pajtimtarin nga "bllokimi" i pajustifikuar në kontratë. Por ky qëllim përmbushet plotësisht nëse pas përfundimit të periudhës minimale kontrata vazhdon si kontratë me afat të pacaktuar, ku pajtimtari ka të drejtë ta përfundojë atë me njoftim të arsyeshëm dhe pa penalitet për ndërprerje të parakohshme.

Balanca e drejtë duhet të ndërtohet mbi dallimin ndërmjet rinovimit automatik të ndaluar dhe vazhdimit normal të marrëdhënies kontraktore. Rregullorja duhet të ndalojë që kontrata të rinovohet automatikisht për një periudhë të re angazhimi 12 ose 24-mujore pa pëlqimin e shprehur të pajtimtarit, pasi një mekanizëm i tillë do ta lidhte pajtimtarin në një afat të ri detyrues pa vullnet të qartë.

Megjithatë, ky ndalim nuk duhet të pengojë vazhdimin automatik të kontratës si kontratë me afat të pacaktuar, në rast se pajtimtari nuk kërkon përfundimin e saj. Pas përfundimit të periudhës minimale, pajtimtari duhet të jetë i lirë ta përfundojë kontratën pa penalitet për ndërprerje të parakohshme, sipas afatit të njoftimit të parashikuar në ligj dhe në kontratë. Nga ana tjetër, operatori duhet të ruajë të drejtën të faturojë shërbimin e ofruar dhe realisht të përdorur deri në datën efektive të ndërprerjes.

Në këtë mënyrë, pajtimtari nuk bllokohet në një periudhë të re angazhimi, ndërsa operatori nuk vendoset në pasiguri juridike mbi vazhdimin e shërbimit dhe faturimin e tij. Ky model ruan një ekuilibër të arsyeshëm ndërmjet mbrojtjes së konsumatorit dhe interesit të ligjshëm të operatorit për vazhdimësi shërbimi dhe pagesë për shërbimin e kryer.

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë – Neni 13

Komentet e ONE dhe KOEFL për nenin 13 – Pranohen pjesërisht.

Lidhur me modelet standarde të njoftimit, AKEP vlerëson se kërkesat rregullatore duhet të përqendrohen te përmbajtja minimale e informacionit dhe transparenca e komunikimit me pajtimtarin, duke ruajtur fleksibilitetin e sipërmarrësve në përzgjedhjen e formatit dhe mjeteve të komunikimit. Për këtë qëllim, parashikimi për modelet standarde do të rishikohet në përputhje me parimin e proporcionalitetit.

Lidhur me rinovimin e kontratës, nuk pranohet propozimi i ONE për njohjen e heshtjes, mungesës së kundërshtimit apo vijimit të përdorimit të shërbimit si pëlqim për një periudhë të re angazhimi. Rinovimi me afat të ri detyrues kërkon pëlqimin e shprehur të pajtimtarit. Ndërkohë, detyrimet financiare të ligjshme dhe proporcionale për përfundimin e parakohshëm të kontratës gjatë periudhës së angazhimit nuk konsiderohen automatikisht pengesë për ndryshimin e ofruesit ose përfundimin e kontratës.

Lidhur me komentin e KOEFL, AKEP sqaron se ndalimi i rinovimit automatik për një periudhë të re angazhimi nuk nënkupton ndërprerjen automatike të kontratës në përfundim të periudhës minimale. Kontrata vijon me afat të pacaktuar, sipas kushteve të parashikuara në Rregullore, duke ruajtur të drejtën e pajtimtarit për përfundimin e saj pa penalitet për ndërprerje të parakohshme.

Komenti i ONE per piken 4 nuk pranohet.

AKEP sqaron se parashikimi i nenit 13, pika 4, nuk ndalon aplikimin e tarifave apo detyrimeve financiare për përfundimin e parakohshëm të kontratës (ETF) gjatë periudhës së angazhimit

kontraktor, kur ato janë të ligjshme, të arsyeshme, proporcionale dhe në përputhje me përcaktimet e nenit 14 të Rregullores.

Megjithatë, tarifa ose detyrime financiare të pajustifikuara apo joproporcionale mund të përbëjnë pengesë ose dekurajim për përfundimin e kontratës dhe ndryshimin e ofruesit të shërbimit. Shembuj të praktikave të tilla mund të jenë:
a) llogaritja e ETF-së mbi tarifën standarde mujore, në vend të tarifës efektive që pajtimtari do të paguante gjatë periudhës së mbetur të angazhimit kontraktor;
b) aplikimi i ETF-së në vlera që tejkalojnë kufijtë ose mënyrën e llogaritjes së përcaktuar në nenin 14 të Rregullores;
c) aplikimi i tarifave apo kostove shtesë të padeklaruara ose të papërcaktuara qartë në dokumentacionin kontraktor;
d) vendosja e procedurave të pajustifikuara ose pengesave administrative që vonojnë përfundimin e kontratës, ndryshimin e ofruesit apo portimin e numrit, në kundërshtim me afatet dhe kërkesat ligjore.
Për rrjedhojë, dispozita synon të parandalojë pengesat financiare dhe procedurale të pajustifikuara, pa cenuar të drejtën e sipërmarrësit për të aplikuar detyrime financiare të ligjshme dhe proporcionale.
Lidhur me rinovimin e kontratës, AKEP vlerëson se vijimi i përdorimit të shërbimit ose mungesa e kundërshtimit nuk mund të konsiderohen pëlqim për një periudhë të re angazhimi kontraktor. Një rinovim i tillë kërkon pëlqimin e shprehur të pajtimtarit. Kjo nuk pengon vijimin e kontratës me afat të pacaktuar pas përfundimit të periudhës së angazhimit, sipas kushteve të përcaktuara në Rregullore.

NENI 14

ONE:

Pika 1/b

Duhet percaktuar mekanizma te qarte ne TKP pasi kjo mund te kthehet abuzive ku per cdo pretendim te pajtimtarit lidhur me cilesine e ofrimit te sherbimeve, ky I fundit kerkon zgjidhje kontrate pa penalitet. Cdo kontrate ka KPI si dhe do kete raste te qarta te pamundesise se ofrimit te sherbimit kundrejt te ciles abonenti mud te zgjidhe kontraten pa penalitet.

Pika 3/a

Te shtohet “standarde”dhe te hiqen shenimet:

Tarifa mujore mund te jete tarifa qe abonenti merr me ulje por kete ulje e ka marre per nje afat minimal angazhimi ndaj edhe penaliteti nuk mund te jete bazuar ne tarifen mujore por bazuar ne tarifen e planit standart qe eshte pajtuar pajtimtari ne kontrate

Për më tepër, Kodi EU dhe Ligji nr.54 nuk referojnë përcaktime të tilla ndaj dhe e gjejmë të pambështetur në Ligj këtë propozim/përcaktim.

Penaliteti duhet të llogaritet mbi bazën e tarifës standarte te planit tarifor pasi pajtimtari ka perfituar uljen ne shkembim te nje afati minimal pajtimi/angazhimi, ndaj dhe duhet mbrotjur e ardhura e munguar e operatorit I cili kishte parashikuar kthimin e përfitimit nga ulja e aplikuar gjatë periudhes minimale te angazhimit.

Pika 4

Pajisja fundore jepet ne perdorim. nuk aplikohet perllogaritje proporcionale

Pika 12

Paragrafi I pare eshte perseritje

Pragrafi I dyte:

Ne raste te vecanta pajtimtari perfiton buxhet te alokuar per blerje pajisje elektronike te reflektuar ne aneksin e kushteve te vecanta, per rrejdhoje penaliteti ne keto raste nuk mund te kufizohet vetem sipas pikes 3

VODAFONE:

- **Komente mbi parashikimet e Neni 14 pika 1.b**

Sugjerojmë që ky parashikim të qartësohet më tej, në veçanti në lidhje me konceptet "mospërputhje e rëndësishme", "e vazhdueshme në kohë" ose "e përsëritur shpesh", pasi këto terma mbeten të paqartë dhe lënë hapësirë për interpretime subjektive në praktikë.

Në mungesë të kritereve objektive dhe të matshme, ekziston rreziku i aplikimit jo uniform të dispozitës dhe i krijimit të pasigurisë juridike si për pajtimtarët, ashtu edhe për operatorët. Për këtë arsye, sugjerojmë që Projekt-Rregullorja të përcaktojë elementë konkretë për vlerësimin e këtyre rasteve, si p.sh:

- kohëzgjatja minimale e problematikës;
- frekuenca e përsëritjes së saj;
- niveli i degradimit të shërbimit në raport me parametrat e kontraktuar;
- dhe metodologjia e matjes/verifikimit të mospërputhjes.

Gjithashtu, vlerësojmë se duhet të qartësohet nëse këto mospërputhje duhet të jenë të provuara në mënyrë objektive përmes mekanizmave të matjes teknike dhe nëse operatorit duhet t'i jepet një afat i arsyeshëm për korrigjimin e problematikës përpara se pajtimtari të fitojë të drejtën për zgjidhjen e kontratës pa penalitet.

KOEFL

Komente per Nenin 14 - Zgjidhja e kontratës me afat të caktuar

1. **Pika 1/b**

Pika 1/b parashikon të drejtën e pajtimtarit për zgjidhje pa penalitet në rastet e mospërputhjeve të rëndësishme, të vazhdueshme ose të përsëritura midis performancës aktuale të shërbimit dhe performancës së kontraktuar, *nëse pajtimtari nuk është i kënaqur* me masat korrigjuese/kompensuese të ofruara nga operatori.

Ky formulim duhet te rishikohet për dy arsye.

Së pari, standardi "*nuk është i kënaqur*" është subjektiv. Nuk mund të mjaftojë pakënaqësia individuale e pajtimtarit për të krijuar të drejtën për zgjidhje pa penalitet. Duhet të ketë mospërputhje objektive, të matshme dhe të dokumentuar.

Së dyti, për internetin fiks, performanca reale mund të ndikohet nga faktorë jashtë kontrollit të operatorit, si pajisjet e klientit, rrjeti i brendshëm Ëi-Fi, vendndodhja e router-it, ndërhyrjet e

palëve të treta, mungesa e energjisë, mirëmbajtja e planifikuar, sulmet kibernetike, ose defekte të infrastrukturës jashtë kontrollit të operatorit.

Për këtë arsye, zgjidhja pa penalitet duhet të lejohet vetëm kur mospërputhja është objektive, e rëndësishme, e përsëritur ose e vazhdueshme, e atribueshme operatorit dhe e konstatuar pas ndjekjes së procedurës së ankesës dhe matjeve përkatëse.

Formulim i propozuar: *"E drejta e pajtimtarit për zgjidhje pa tarifë për ndërprerje të parakohshme në rast mospërputhjeje të performancës së shërbimit zbatohet vetëm kur mospërputhja është e rëndësishme, e vazhdueshme ose e përsëritur, e matshme, e dokumentuar dhe e atribueshme sipërmarrësit, pas ndjekjes së procedurës së ankesës dhe pasi sipërmarrësit i është dhënë mundësia e arsyeshme për korrigjim ose kompensim."*

Në të gjithë Nenin 14 përdoret termi "tarifë/penalitet". Ky term duhet te rishikohet, sepse krijon përshtypjen se operatori vendos një sanksion ndëshkues ndaj pajtimtarit. Në realitet, për operatorët fiksë, pagesa për ndërprerje të parakohshme shpesh nuk është penalitet, por mekanizëm për rikuperimin e kostove të pashlyera dhe përfitimeve të dhëna në fillim të kontratës.

Terminologjia, propozojme se duhet të ndryshohet në "*kompensim për ndërprerje të parakohshme*". Kjo e vendos dispozitën në logjikën e ekuilibrit kontraktor dhe jo të sanksionit ndaj pajtimtarit.

Formulim i propozuar*: Në të gjithë nenin, termi "tarifë/penalitet" propozojmë të zëvendësohet me: "kompensim proporcional për ndërprerje të parakohshme".*

2. Pika 4

Pika 4 parashikon se operatori ka detyrimin të heqë të gjitha kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjete të tjera, pa pagesë dhe jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore.

Ky detyrim mund të jetë i arsyeshëm për pajisje të shitura dhe të zotëruara nga pajtimtari. Por nuk është domosdoshmërisht i përshtatshëm për pajisjet e internetit fiks si modem, router, ose pajisje të konfiguruara për rrjetin e operatorit.

Disa pajisje mund të jenë teknikisht të përshtatura për rrjetin e operatorit dhe heqja e kufizimeve mund të mos jetë e mundur, mund të cenojë sigurinë e rrjetit, mund të ndikojë në integritetin e shërbimit ose mund të jetë jashtë kontrollit të operatorit për shkak të firmëare/vendor-it. Prandaj detyrimi duhet të kufizohet vetëm për pajisjet që janë bërë pronë e pajtimtarit dhe ku zhbllokimi është teknikisht i mundur.

Pas pikës 4, drafti kalon direkt te pika 12. Kjo është një mangësi formale që duhet korrigjuar, sepse krijon paqartësi në citim, zbatim dhe referencë.

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë – Neni 14

Qëndrimi i AKEP: Komentet pranohen pjesërisht.

1. Lidhur me të drejtën për zgjidhjen e kontratës pa penalitet në rastet e mospërputhjeve të performancës së shërbimit (ONE, Vodafone dhe KOEFL)

AKEP vlerëson se e drejta për zgjidhjen e kontratës pa penalitet në rastet e mospërputhjeve të rëndësishme, të vazhdueshme ose të përsëritura të performancës së shërbimit buron nga neni 144

i ligjit nr. 54/2024 dhe nuk mund të kufizohet nëpërmjet kushteve kontraktore apo procedurave të vendosura nga sipërmarrësi.

Megjithatë, AKEP vlerëson të arsyeshme që mospërputhjet të vlerësohen në mënyrë objektive, duke marrë në konsideratë parametrat e cilësisë së përcaktuar në kontratë, karakteristikat e shërbimit dhe procedurat përkatëse të verifikimit. Pretendimi për pakënaqësi me cilësinë e shërbimit nuk sjell automatikisht të drejtën për zgjidhjen e kontratës pa penalitet, pa u vlerësuar ekzistenca dhe rëndësia e mospërputhjes.

Për këtë qëllim, pika 1/b është riformuluar duke iu referuar kushteve ligjore për zgjidhjen e kontratës. Kriteret teknike dhe procedurat e verifikimit të cilësisë së shërbimit trajtohen në kuadër të akteve përkatëse rregullatore dhe nuk është vlerësuar e nevojshme të përsëriten në këtë nen.

2. Lidhur me llogaritjen e tarifës për përfundimin e parakohshëm të kontratës (ONE, pika 3)

Nuk pranohet propozimi i ONE për llogaritjen e tarifës për përfundimin e parakohshëm mbi bazën e tarifave standarde të publikuara, në vend të tarifave efektive të kontraktuara nga pajtimtari.

AKEP vlerëson se kjo tarifë duhet të jetë e arsyeshme dhe proporcionale dhe nuk duhet të krijojë pengesa të pajustifikuara për përfundimin e kontratës ose ndryshimin e ofruesit të shërbimit. Llogaritja mbi tarifa standarde, të cilat pajtimtari nuk do t'i paguante gjatë periudhës së mbetur të angazhimit, mund të rezultojë në detyrime më të larta se ato që do të lindnin nga vijimi i kontratës.

Për këtë arsye, në pikën 3 është saktësuar se llogaritja bazohet në tarifat që pajtimtari do të paguante realisht gjatë periudhës së mbetur të angazhimit kontraktor, duke përfshirë kushtet promocionale të zbatueshme gjatë kësaj periudhe. Gjithashtu, zbritjet në tarifat mujore të përfituara gjatë zbatimit të kontratës nuk mund të rikuperohen nëpërmjet tarifës për përfundimin e parakohshëm.

Këto përcaktime nuk përjashtojnë trajtimin e detyrimeve të veçanta për pajisjet fundore ose përfitime të tjera të kontraktuara, sipas kushteve përkatëse dhe legjislacionit në fuqi.

3. Lidhur me kompensimin për pajisjet fundore (ONE dhe KOEFL, pika 4)

Komentet pranohen pjesërisht.

AKEP vlerëson të nevojshëm dallimin ndërmjet pajisjeve fundore që pajtimtari ka të drejtë t'i mbajë në përfundim të kontratës dhe pajisjeve që mbeten pronë e sipërmarrësit dhe i janë dhënë pajtimtarit vetëm në përdorim.

Për këtë qëllim, pika 4 është rishikuar duke saktësuar se kufijtë e kompensimit proporcional zbatohen për pajisjet që pajtimtari ka të drejtë t'i mbajë, ndërsa për pajisjet që mbeten pronë e sipërmarrësit zbatohen kushtet kontraktore për kthimin e tyre.

Gjithashtu, është saktësuar detyrimi për heqjen pa pagesë të kufizimeve për përdorimin e pajisjes në rrjete të tjera, duke përcaktuar afatin përkatës edhe në rastet kur pajtimtari nuk ka detyrim për kompensim.

4. Lidhur me terminologjinë dhe trajtimin e kostove të pashlyera (KOEFL)

Komenti pranohet pjesërisht.

AKEP ka rishikuar terminologjinë e nenit, duke përdorur shprehjen "tarifë për përfundimin e parakohshëm të kontratës", në vend të përdorimit të kombinuar "tarifë/penalitet", me qëllim qartësimin e natyrës së detyrimit financiar.

Megjithatë, nuk vlerësohet e nevojshme zëvendësimi i kësaj terminologjie me "kompensim proporcional për ndërprerje të parakohshme". Pavarësisht emërtimit, çdo detyrim financiar për përfundimin e parakohshëm duhet të respektojë kufijtë dhe kushtet e përcaktuara në Rregullore.

5. Lidhur me transparencën dhe kushtet individuale të tarifës për përfundimin e parakohshëm

AKEP ka rishikuar dispozitat për transparencën e tarifës, duke përcaktuar detyrimin për informimin e pajtimtarit mbi rastet e aplikimit, përjashtimet, formulën e llogaritjes dhe një shembull ilustrues.

Gjithashtu, janë rishikuar përcaktimet për kushtet e veçanta kontraktore, duke ruajtur mundësinë e aplikimit të ofertave të personalizuara dhe kushteve të negociuara individualisht, me kusht që tarifa për përfundimin e parakohshëm të mos tejkalojë kufijtë e përcaktuar në pikën 3 të nenit 14.

VODAFONE

- **Komente mbi informacionin para-kontraktor në lidhje me produktet e konverguara (kombinim të shërbimeve fikse dhe mobile**

Vodafone Albania aktualisht ofron disa produkte të konverguara, të cilat kombinojnë shërbime fikse dhe mobile në një ofertë të vetme, si p.sh. **Shtepia Jonë** për segmentin konsumator dhe **Digital Plus** për segmentin biznes.

Në këtë kuadër, Vodafone dëshiron të sjellë në vëmendje nevojën për një qartësim në lidhje me aplikimin e kërkesave për informacionin parakontraktor dhe përmbledhjen e kontratës për këtë kategori produktesh. Këto produkte përbëhen nga kombinime të planeve mobile, fikse dhe produkte të palëve të treta për të cilat Vodafone vepron si rishitës, për të cilat informacioni parakontraktor dhe përmbledhja e kontratës ofrohen në nivel plani tarifor/shërbimi përkatës më vete.

Për këtë arsye, Vodafone vlerëson se aplikimi i informacionit para-kontraktor dhe përmbledhjes kontraktore për këto produkte të konverguara do të sillte mbivendosje informacioni, kompleksitet operacional shtesë dhe rrezik për konfuzion tek përdoruesi fundor, për shkak të përsëritjes së elementeve kontraktuale dhe tarifore që tashmë adresohen në dokumentacionin ekzistues të secilit shërbim bazë.

Në këtë kontekst, Vodafone propozon që në kuadër të kësaj Rregulloreje të parashikohet një qartësim ose përjashtim specifik për produktet e konverguara, në rastet kur komponentët përbërës të produktit mbulohen individualisht me dokumentacionin përkatës.

Vodafone gjykon se një qasje e tillë do të ishte më proporcionale dhe praktikisht më e zbatueshme, duke garantuar njëkohësisht informim të qartë dhe transparent për përdoruesit.

<u>Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë – Vodafone: produket e integruara</u>

Komenti Vodafone per produketet konverguara nuk pranohet.

AKEP ka shqyrtuar komentin e Vodafone Albania lidhur me informacionin parakontraktor dhe Përmbledhjen e Kontratës për produktet e konverguara që kombinojnë shërbime fikse dhe celulare, si dhe, sipas rastit, shërbime të tjera.

AKEP vlerëson se këto produkte, kur ofrohen si paketë e integruar shërbimesh, përfshihen në përcaktimet për paketat e shërbimeve (bundles), sipas ligjit nr. 54/2024 dhe Direktivës (BE) 2018/1972 (EECC). Për rrjedhojë, përmbushja e detyrimeve për informacionin parakontraktor dhe Përmbledhjen e Kontratës nuk mund të kufizohet vetëm në dokumentacionin individual të shërbimeve përbërëse.

Përmbledhja e Kontratës duhet të pasqyrojë kushtet thelbësore të paketës së integruar, përfshirë shërbimet përbërëse, çmimin e përgjithshëm, kohëzgjatjen e kontratës, përfitimet ose zbritjet e lidhura me paketën dhe kushtet për ndryshimin ose ndërprerjen e saj.

Në përputhje me Rregulloren e Zbatimit (BE) 20120243 dhe Rregulloren e AKEP për Përmbledhjen e Kontratës, për paketat e shërbimeve Përmbledhja e Kontratës nuk duhet të tejkalojë tre faqe A4.

AKEP vlerëson se ky format synon pikërisht paraqitjen e informacionit thelbësor në mënyrë të përmbledhur, të qartë dhe të krahasueshme, duke shmangur mbingarkesën me informacion dhe përsëritjen e panevojshme të kushteve të secilit shërbim.

Dokumentacioni parakontraktor dhe kontraktor për shërbimet përbërëse mund të vijojë të ofrohet, sipas kërkesave përkatëse, por nuk zëvendëson Përmbledhjen e Kontratës për paketën e integruar.

Për këto arsye, AKEP nuk e pranon propozimin për përjashtimin e produkteve të konverguara nga kërkesat përkatëse dhe nuk vlerëson të nevojshme ndryshimin e Rregullores.

Kreu III: Masa shtesë për kontrollin e shpenzimeve

11. Cfarë mendoni në lidhje me propozimet e AKEP në lidhje me njoftimet në nenin 16 të projekt-rregullores, përfshirë ndërprerjen e shërbimit pas arritjes së limit/përdorim 100% i shërbimit/paketës?

Përsa i takon propozimeve të AKEP në lidhje me njoftimet në rast të arritjes 80% dhe 100 % të limitit të konsumit për shërbimin përkatës SMS, Data, dhe Min, ose dhe për 100%, ato i dërgohen edhe aktualisht pajtimtarëve tanë.

Ndërsa, lidhur me parashikimin e propozuar në nenin 16, pika 4 e tij, për ndërprerje të shërbimit pas arritjes së limitit të përdorimit 100% të shërbimit/paketës, ONE Albania e konsideron të papranueshme, të tejkaluar dhe jo në përputhje me dispozitat e Ligjit 54/2024, dhe vecanërisht të nenit 141, pika 8[8] e tij, që dhe është referuar në rregullore, pasi në asnjë rast nuk parashikon ndërprerje të shërbimit. Propozimi i AKEP për vijimin e shërbimit ndaj pajtimtarit pasi konsumon 100% të paketës vetëm me pëlqimin e shprehur, nuk qëndron pasi në mungesë të shërbimit (konsideruar që i është mbyllur shërbimi sipas përcaktimit të AKEP), pajtimtari nuk ka mënyrë komunikimi për të shprehur pëlqimin dhe për të dhënë dakortësinë për vijimin e shërbimit edhe pas konsumimit të njësive të paketës.

Futja e parashikimeve të tilla në rregullore, nuk është në mbrojtje të konsumatorit. Për më tepër, shërbimi i komunikimeve elektronike është shërbim kritik, i vazhdueshëm për nga natyra dhe utilitar, vecanërisht në rastet me paspagesë të cilët zgjedhin këto plane pikërisht për të ruajtur vazhdimësinë dhe mosofrimi i shërbimit nga ana e operatorit në këtë rast mund të ngarkojë këtë të fundit me përgjegjësi ligjore ndaj padive të mundshme për shkaktim dëmi për ndërprerje të pakërkuar të shërbimit.

Ndërprerja automatike rrezikon ndërprerje thelbësore të shërbimit, krijon një përvojë të dobët për klientin dhe bie ndesh me parimet e proporcionalitetit dhe vazhdimësisë në telekomunikacion. Njoftimi ekzistues, për konsumin 80% dhe 100%, dhe mekanizmat e kontrollit të shpenzimeve (një kredit i dedikuar për përdorimin me tarifat PAYG, deri në 5,000 lekë në muaj) janë modalitetete që i mbrojnë konsumatorët në mënyrë efektive pa kërkuar shkëputje të detyruar. Kur krediti i dedikuar konsumohet 100% nëpërmjet edhe tarifave PAYG, shërbimi ndërpritet.

Në rastin e klientëve Biznes, ndërprerja automatike e shërbimeve të të dhënave mobile mund të ndikojë rëndë në vazhdimësinë e biznesit për ndërmarrjet. Shumë klientë biznesi mbështeten në lidhjen e pandërprerë për sistemet operative, terminalet POS, menaxhimin e flotës, punën në distancë, pajisjet IoT/M2M, sistemet e sigurisë dhe komunikime të tjera kritike.

Sa më sipër, ne sugjerojmë fshirjen e përcaktimit në pikën 4 të nenit 16, në kushtet e sigurimit të një sërë mekanizmash vetkontrolli për pajtimtarin për kontrollin e shpenzimeve të tij dhe për sigurimin e vazhdimësisë së marrjes së shërbimeve tona.

[8] *"Kur shërbimet e aksesit në internet ose shërbimet e komunikimit ndërpersonal, të disponueshme për publikun, faturohen në bazë të kohës ose sasisë së konsumuar, ofruesit e tyre duhet t'u ofrojnë konsumatorëve mundësinë për të monitoruar dhe për të kontrolluar përdorimin e secilit prej këtyre shërbimeve. Kjo lehtësi do të përfshijë aksesin e informacionit në kohën e duhur mbi nivelin e konsumit të shërbimeve të përfshira në një plan tarifor. Në veçanti, ofruesit duhet t'u dërgojnë një njoftim konsumatorëve, përpara arritjes së çdo limiti konsumi të përfshirë në planin e tyre tarifor edhe kur sasia e një shërbimi të përfshirë në planin e tyre tarifor konsumohet plotësisht, sipas përcaktimeve nga autoritetet kompetente në koordinim me autoritetet rregullatore kombëtare, aty ku është e nevojshme."*

Vodafone Albania
NA

Shoqata KOELF
NA

<u>Qëndrimi i AKEP për komentet lidhur me pyetjen 11 (Nenet 16-18)</u>

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e ONE Albania lidhur me detyrimin për ndërprerjen automatike të shërbimit pas konsumimit të plotë të njësive të përfshira në planin tarifor, sipas nenit 16, pika 4, të projekt-rregullores.

AKEP vlerëson se njoftimet për arritjen e niveleve 80% dhe 100% të konsumit janë të nevojshme për informimin e pajtimtarëve, por nuk janë gjithmonë të mjaftueshme për parandalimin e shpenzimeve të larta dhe të papritura nga përdorimi i internetit celular me tarifim jashtë paketës ose sipas tarifave standarde të përdorimit (PAYG).

Në projekt-rregulloren e publikuar për konsultim, AKEP kishte propozuar ndërprerjen automatike të shërbimit pas konsumimit të plotë të njësive të paketës, duke marrë në konsideratë, ndër të tjera, nivelin e lartë të tarifave standarde të internetit celular jashtë paketës.

Gjatë procesit të finalizimit të rregullores, AKEP ka marrë në konsideratë komentet e paraqitura lidhur me vazhdimësinë e shërbimit dhe proporcionalitetin e masës, si dhe zhvillimet e tregut, përfshirë reduktimin e ndjeshëm të tarifës standarde të internetit PAYG nga Vodafone Albania.

Për këto arsye, AKEP ka rishikuar pikën 4 të nenit 16, duke zëvendësuar ndërprerjen automatike të shërbimit pas konsumimit të paketës me një mekanizëm automatik të kontrollit të shpenzimeve për internetin celular brenda vendit, me kufi financiar të paracaktuar jo më të lartë se 5,000 lekë pa TVSH për periudhë mujore.

Ky mekanizëm mbështetet në modelin e kontrollit të shpenzimeve të internetit në roaming ndërkombëtar dhe parashikon bllokimin automatik vetëm të përdorimit të internetit që sjell tarifim shtesë, pas arritjes së kufirit financiar. Pajtimtarit i mundësohet vijimi i përdorimit me pëlqimin e tij të shprehur, nëpërmjet kanaleve të komunikimit pa pagesë, përfshirë dërgimin e SMS-së drejt një numri pa pagesë të sipërmarrësit, si dhe zgjedhja e një kufiri të ri financiar.

AKEP vlerëson se zgjidhja e rishikuar siguron një ekuilibër më të përshtatshëm ndërmjet mbrojtjes së konsumatorëve nga shpenzimet e papritura dhe vazhdimësisë së shërbimit, duke shmangur ndërprerjen automatike vetëm për shkak të konsumimit të njësive të paketës.

Detyrimet për njoftimin e pajtimtarëve në nivelet 80% dhe 100% të konsumit, sipas pikave 2 dhe 3 të nenit 16, mbeten të pandryshuara.

Në vijim të shqyrtimit të komenteve të ONE Albania dhe rivlerësimit të dispozitave përkatëse, AKEP ka kryer ndryshimet dhe saktësimet e mëposhtme:

- ***Neni 16:*** *Është rishikuar pika 4, duke zëvendësuar ndërprerjen automatike të shërbimit pas konsumimit të njësive të paketës me një mekanizëm të kontrollit të shpenzimeve për internetin celular vendas (PAYG/jashtë paketës), me kufi financiar të paracaktuar jo më të lartë se 5,000 lekë pa TVSH. Janë përcaktuar kushtet për bllokimin automatik, vijimin e përdorimit me pëlqimin e shprehur të pajtimtarit, nëpërmjet kanaleve pa pagesë, dhe rivendosjen mujore të kufirit. Është saktësuar gjithashtu mënyra e dërgimit të njoftimeve nëpërmjet SMS-së.*
- ***Neni 17:*** *Janë saktësuar detyrimet për informimin mbi kufirin financiar të internetit në roaming dhe është shtuar mundësia e dhënies së pëlqimit për vijimin e përdorimit pas arritjes së këtij kufiri, përfshirë dërgimin e SMS-së drejt një numri pa pagesë të sipërmarrësit. Është saktësuar gjithashtu se mundësia e mosmarrjes së njoftimeve informuese nuk zbatohet për njoftimet e detyrueshme të kontrollit të shpenzimeve.*
- ***Neni 18:*** *Janë bërë disa saktësime për masat e informimit dhe parandalimit të roamingut të padëshiruar, veçanërisht në zonat kufitare, duke përfshirë udhëzimet për zgjedhjen manuale të rrjetit dhe çaktivizimin e roamingut.*

Ndryshimet synojnë forcimin e mbrojtjes së konsumatorëve nga shpenzimet e papritura, duke siguruar njëkohësisht proporcionalitetin e detyrimeve dhe vazhdimësinë e shërbimit.

Kreu IV: Kërkesa për njoftimet e sipërmarrësit për pajtimtarin

12. Cfarë mendoni në lidhje me propozimet e AKEP në lidhje me rregullat për njoftimet që sipërmarrësi duhet ti dërgojë pajtimtarit gjatë gjithë ciklit të marrëdhënies kontraktore, duke filluar nga konfirmimi i lidhjes së kontratës deri në njoftimin e përfundimit të saj?

One Albania

Përsa i takon rregullave dhe njoftimeve të parashikuara në këtë draft-rregullore, të përmbledhura në Kreun IV, ONE Albania në parim ka vlerësuar parashikimet përkatëse për parimet e përgjithshme për njoftimet (Neni 19) dhe për Mënyrën e komunikimit të njoftimeve (Neni 20).

Në nenin 20, sugjerojmë heqjen e përcaktimit në pikën 3 '*Dërgimi i njoftimeve përmes faqes së internetit pa njoftim aktiv/individual ndaj përdoruesit fundor nuk konsiderohet i mjaftueshëm*', pasi ka raste kur njoftimi është i aplikueshëm për të gjithë abonentët dhe nuk është i personalizuar, ndaj në këtë rast nuk ka pse të mos konsiderohet i mjaftueshëm.

Për më tepër ky ndalim nuk gjen mbështetje as në Kodin e Komunikimeve Elektronike Europiane (EECC) dhe as në Ligjin 54/2024, ndaj dhe nuk ka pse të lihet në Rregulloren përfundimtare që do të miratohet.

Gjithashtu, në tërësinë e parashikimeve në kreun IV, lidhur me Njoftimet e mundshme për pajtimtarin sugjerojmë si vijon:

- ***Neni 21*** – *Njoftim për konfirmim të lidhjes së kontratës së pajtimit*, sugjerojmë të hiqet pasi nuk ka ndonje element të shtuar për ti konfirmuar edhe një herë pajtimtarit një veprim që e ka konfirmuar/nënshkruar ai vetë. Kjo mund të jetë e aplikueshme vetëm për kontratat e rinovuara me mjete të qëndrueshme, ku përmbajtja e sms mund të përditësohet për të përfshirë edhe konfirmimin.

- **Neni 22** – *Njoftim për aktivizim të paketave/ofertave shtesë,* jemi dakort të qëndrojë me parashikimet përkatëse.

- **Neni 23** – *Njoftim paralajmërues për ndërprerjen e shërbimit,* jemi dakort me parashikimet përkatëse dhe kemi bërë përditësime të lehta dhe rregullim reference ligjore në draft dokumentin e rregullores bashkëngjitur letrës.

- **Neni 24** "*Njoftim për ndryshim të kushteve kontraktuale*", **Neni 25** "*Njoftim për përfundimin e kontratës*", dhe **Neni 26** *"Informacioni mbi tarifat më të mira*" duhet të fshihen, pasi janë të përsëritura dhe vetëm mbingarkojnë Rregulloren me parashikime që do krijonin konfuzion.

- **Neni 27** – *Kërkesa për formatin e Njoftimeve*, kërkojmë heqjen e parashikimit në pikën 4 të tij: "~~*Për njoftimet për ndryshimet kontraktore, përfundimin e kontratës dhe informacionin vjetor të këshillave për tarifën më të mirë sipërmarrësit përdorin modelet standarde të njoftimeve dhe sqarimet shtesë të përcaktuara në Aneksin 2 të kësaj Rregulloreje*~~."
  Sic dhe kemi argumentuar në përgjigje të pyetjes 14, asnjë model i rregulluar për formatet e komunikimeve të njoftimeve nuk është i pranueshëm sa kohë nuk e gjejmë të mbështetur as në Kod, as në Ligj, dhe as në ndonjë praktikë të vendeve të EU-së.

Vodafone Albania

Vodafone bie dakord me këto parashikime dhe aktualisht ka një cikël njoftimesh të stabilizuar prej vitesh lidhur me: aktivizimin e paketave/paketave shtesë/ndërprerje apo kufizim shërbimi/ rimbushje.roaming, etj.

Këto njoftime duhet të jenë të qarta, të kuptueshme dhe të komunikohen nëpërmjet mediumeve të qëndrueshme, si SMS, email apo aplikacioni dedikuar, duke garantuar aksesueshmëri dhe transparencë të plotë për abonentët.

Shoqata KOELF

Komente te Neneve 21-27

Shoqata vlerëson se Nenet 21–27 duhet të rishikohen për të shmangur mbingarkimin formal të operatorëve me njoftime të shumëfishta dhe të përsëritura. Detyrimi për njoftim duhet të ketë karakter funksional. Pajtimtari të marrë informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të provueshëm, por pa u kërkuar operatorëve të dërgojnë dokumente të veçanta sa herë që i njëjti informacion është

dhënë tashmë në kontratë, përmbledhjen e kontratës, planin tarifor ose dokumentacionin elektronik të ruajtshëm.

Përgjigje e AKEP
Qendrimi për komentet e mësipërme është dhënë në fund të komenteve për pyetjen 14, në qëndrimin për komentet për pyetjet 12-14.

13. Cfarë mendoni për kërkesat për njoftimin për informacionin vjetor për këshilla për tarifa më të mira në nenin 26 të projekt-rregullores?

One Albania

Kërkesat e propozuara në nenin 26 të draft-rregullores për njoftimin për pajtimtarin për informacionin vjetor për këshilla më të mira në rastin e përfundimit të kontratës, ose në rast se pajtimtari është në kontratë me afat të pacaktuar janë të përsëritura, pasi janë gjithashtu të parashikuara në nenin 13, pika 9 dhe 11 të tij.

Gjithsesi, në vlerësimin tonë vendosja e njoftimeve të detyrueshme është e tejkaluar dhe nuk adreson atë c'ka synon Rregullorja e Mbrojtjes së Përdoruesit, pra përfitimin dhe eksperiencën më të mirë të mundshme të shërbimit.

Kjo pasi, sipërmarrësit celularë ndërmarrin ndryshim të portofolit të produkteve, përditësime të caktuara të tyre, oferta apo promocione sezonale, në periudha festash etj, dhe të gjitha këto, jo patjetër korrespondojnë më kohën e 'detyrueshme' të përcaktuar nga AKEP me Rregullore.

Padyshim që në aktivitetin tonë të përditshëm, në këtë treg kaq të maturuar tashmë, kemi stafe të dedikuara që analizojnë vazhdimisht dhe në kohë reale sjelljen, volumet e trafikut brenda dhe jashtë paketës, aktivizimet e paketave apo opsioneve shtesë, për të siguruar që pajtimtarët janë të vendosur në planin e duhur tarifor apo mund të ketë një opsion më të mirë për ta informuar këtë të fundit për planin më të përshtatshëm për të. Përmes fushatave të vazhdueshme, klientët me pagesë, pas pagesë dhe ata me kontrata me afat të hapur marrin rregullisht rekomandime të personalizuara dhe përditësime të ofertave më të mira spas profilit të tyre nëpërmjet sms, telefonatave dhe gjithashtu gjatë një vizite në dyqanet tona.

Shtimi i këtyre njoftimeve për shkak të 'detyrimit' më shumë se do e ndihmojë, do e konfuzojë pajtimtarin në zgjedhjen e tij dhe do i krijonte mbingarkesë sms të panevojshme. Po ashtu, dhe për sipërmarrësin do të dyfishonte proceset që janë tashmë të ngritura dhe funksionale, dhe në finale ne vlerësojmë se nuk ofron vlerë të shtuar përtej praktikave tona aktuale.

Përsa i takon klientëve Biznes dhe institucioneve publike, komunikimi dhe optimizimi i tarifave menaxhohen tashmë përmes Menaxherëve të Llogarive të dedikuar dhe mbështetjes komerciale të personalizuar. Klientët marrin rregullisht informacion dhe rekomandime përmes kanaleve të drejtpërdrejta, siç janë takimet, email-et, thirrjet, ofertat komerciale, diskutimet për rinovimin e kontratave dhe procedurat e tenderimit/prokurimit për institucionet publike.

Edhe për këtë kategori, futja e njoftimeve shtesë të detyrueshme në lidhje me "tarifat më të mira" mund të dyfishojë proceset ekzistuese dhe të krijojë mbingarkesë të panevojshme administrative dhe komunikimi pa sjell një vlerë të shtuar. Për më tepër, në segmentin Biznes, koncepti i një "tarife më të mirë" është subjektiv, pasi zgjidhjet e ndërmarrjeve dhe sektorit publik bazohen jo vetëm në çmim, por edhe në personalizimin e shërbimit, SLA-të, roaming-un, sigurinë, shërbimet IoT/M2M, mbështetjen dhe angazhimet kontraktuale, etj,.

Sa më sipër ne sugjerojmë fshirjen e përcaktimeve në nenin 26, pasi nuk sjell asnjë vlerë reale të shtuar për konsumatorin përtej praktikave aktuale në përfitim të pajtimtarit.

Vodafone Albania

Vodafone lajmëron pajtimtarët e saj, çdo herë që sjell në treg produkte të reja. Gjithashtu njofton çdo pajtimtar, 30 ditë, 14 ditë, 7ditë dhe1 ditë para përfundimit të kohëzgjatjes për oferta dhe tarifa më të mira dhe që do t'i përshtateshin përdorimit të tij të shërbimit. Njoftimi për tarifat mund të kryhet dhe disa herë në vit për pajtimtarët dhe për këtë arsye kjo e drejtë duhet të qëndrojë në diskrecionin e operatorit

Vodafone vlerëson se zbatimi i kësaj kërkese do të kërkonte zhvillime shtesë në sistemet ekzistuese të billing-ut dhe të analizës së të dhënave për të mundësuar analiza më të avancuara, çka nënkupton kosto të konsiderueshme dhe një afat të nevojshëm kohor për implementim.

Përgjigje e AKEP

Qendrimi për komentet e mësipërme është dhënë në fund të komenteve për pyetjen 14, në qëndrimin për komentet për pyetjet 12-14.

14. Cili është opinioni juaj në lidhje me modelet standarte të njoftimit të propozuara nga AKEP në Aneksin 2 të Projekt-Rregullores?

One Albania

Lidhur me modelet standarte të njoftimit të propozuara nga AKEP në Aneksin 2 të projekt-Rregullores[9], ne vlerësojmë se këto dispozita të projekt-rregullores, që parashikojnë veçanërisht

[9] *Aneks 2: Modele te Njoftimitt e sipermarresit per pajtimtaret*

përcaktimin nga AKEP të modeleve standarde të njoftimeve, kontratave, deklaratave të heqjes dorë apo dokumenteve të tjera kontraktore, tejkalojnë nivelin e rregullimit të parashikuar nga Ligji nr. 54/2024 dhe acquis i BE-së, përfshirë Direktiven (EU) 2018/1972.

EECC përcakton kërkesa për transparencë, informacion minimal dhe mbrojtje të konsumatorit, por nuk imponon standardizim të dokumentacionit kontraktor apo modele të detyrueshme të akteve kontraktore dhe njoftimeve të operatorëve. Direktiva synon harmonizim minimal funksional dhe jo uniformizim të formës kontraktore.

Përcaktimi në nivel rregullator i modeleve të detyrueshme për kontrata, njoftime apo deklarata të ndryshme:

- kufizon në mënyrë të panevojshme fleksibilitetin kontraktor dhe operacional të sipërmarrësve,
- krijon rrezik për mbirregullim (over-regulation) duke cënuar parimin e proporcionalitetit;
- shkon përtej asaj që është e nevojshme për arritjen e objektivave të transparencës dhe mbrojtjes së konsumatorit.
- është jo proporcional dhe përbën barrë të tepërt për operatorin në kundërshtim me parimet e Ligjit Nr.54/2024 lidhur me vendosjen e detyrimeve rregullatore.

Sa më sipër, ne kërkojmë heqjen e të gjithë modeleve të propozuar në Aneks 2, dhe mospërfshirjen e tyre në Rregulloren përfundimtare që do të miratohet për "*Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve telefonike publike*".

Vodafone Albania

Vodafone vlerëson se modelet standarde të njoftimit të propozuara nga AKEP në Aneksin 2 të kësaj Projekt-Rregullore nuk ofrojnë një nivel të mjaftueshëm fleksibiliteti, si në lidhje me përshtatjen e fushave për produkte të ndryshme, ashtu edhe për sa i përket elementeve të brandimit.

Gjithashtu, këto modele nuk rezultojnë plotësisht të përshtatshme për përdorim në kanalet digjitale, si p.sh: SMS, aplikacione mobile apo platforma të tjera dixhitale.

<u>Qëndrimi i AKEP për komentet lidhur me Pyetjet 12-14 (Kreu IV dhe Aneks 2)</u>

AKEP vlerëson komentet dhe sugjerimet e paraqitura nga One Albania, Vodafone Albania dhe Shoqata KOEFL lidhur me kërkesat për njoftimet e sipërmarrësve gjatë marrëdhënies kontraktore me pajtimtarët, informimin dhe këshillimin mbi tarifat më të mira, si dhe modelet e njoftimeve të propozuara në Aneksin 2 të projekt-rregullores.

I. Model – Njoftimi per ndryshimin e kushteve kontraktore
II. Model – Njoftimi per perfundimin e kontrates
III. Model – Njoftimi: Keshilla/Informacion vjetor per tarifen me te mire

Duke marrë në konsideratë komentet e palëve të interesuara, AKEP ka rishikuar dispozitat e Kreut IV dhe modelet e njoftimeve, me synim qartësimin dhe thjeshtimin e kërkesave, shmangien e komunikimeve të panevojshme ose të përsëritura dhe garantimin e proporcionalitetit të detyrimeve rregullatore, pa cenuar të drejtat e pajtimtarëve për informim dhe transparencë, të parashikuara në ligjin nr. 54/2024.

Qëndrimi i AKEP për komentet lidhur me Pyetjen 12

ërkesat e Kreut IV synojnë të sigurojnë zbatimin efektiv të detyrimeve të informimit të pajtimtarëve gjatë marrëdhënies kontraktore, veçanërisht për ndryshimet e kushteve kontraktore, përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor dhe ushtrimin e të drejtave që lidhen me këto ndryshime.

Në lidhje me komentin e One Albania për mënyrën e komunikimit të njoftimeve, AKEP vlerëson se publikimi i përgjithshëm i informacionit në faqen e internetit të sipërmarrësit nuk mund të zëvendësojë njoftimin individual në rastet kur legjislacioni kërkon shprehimisht informimin e pajtimtarit. Megjithatë, sipërmarrësit mund të përdorin kanale të ndryshme komunikimi, përfshirë mjetet elektronike, në përputhje me kërkesat për njoftimin individual dhe përdorimin e një mjeti të qëndrueshëm, kur ky i fundit kërkohet.

Lidhur me kërkesën për heqjen e nenit 21 të projekt-rregullores, AKEP vlerëson se konfirmimi i lidhjes së kontratës është i rëndësishëm për dokumentimin e marrëdhënies kontraktore dhe informimin e pajtimtarit. Megjithatë, duke marrë në konsideratë sugjerimin për shmangien e njoftimeve të përsëritura, dispozita është rishikuar dhe qartësuar, duke përcaktuar se dorëzimi i kopjes së kontratës së lidhur, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm dhe me informacionin e kërkuar, konsiderohet përmbushje e detyrimit për konfirmim, pa qenë e nevojshme dërgimi i një njoftimi të veçantë.

Në lidhje me sugjerimet për heqjen e neneve 24, 25 dhe 26 të projekt-rregullores, AKEP vlerëson se këto dispozita trajtojnë detyrime të dallueshme të informimit, që burojnë nga ligji nr. 54/2024. Për rrjedhojë, kërkesa për heqjen e tyre nuk pranohet. Megjithatë, dispozitat janë rishikuar për të shmangur përsëritjen e kërkesave të parashikuara në pjesë të tjera të Rregullores dhe për të lehtësuar zbatimin e tyre.

Në veçanti, në versionin përfundimtar:

a) janë bashkuar dhe thjeshtuar dispozitat për parimet e përgjithshme, mënyrën e komunikimit dhe formatin e njoftimeve;

b) janë harmonizuar kërkesat për njoftimin e ndryshimeve kontraktore me nenin 144 të ligjit nr. 54/2024, përfshirë afatin 3-mujor për ushtrimin e së drejtës së zgjidhjes së kontratës pa penalitet, në rastet kur kjo e drejtë zbatohet;

c) është qartësuar se njoftimi për përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor përfshin edhe informacionin dhe këshillat për tarifat më të mira, pa kërkuar dërgimin e dy njoftimeve të veçanta;

d) është parashikuar mundësia e përdorimit të komunikimeve ekzistuese të sipërmarrësve, kur ato përmbushin kërkesat e Rregullores.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht. *Janë pranuar sugjerimet për qartësimin dhe thjeshtimin e kërkesave, ndërsa nuk pranohet heqja e detyrimeve të informimit që burojnë nga legjislacioni në fuqi.*

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 13 (neni 26)

AKEP vlerëson komentet e One Albania dhe Vodafone Albania lidhur me praktikat ekzistuese të informimit të pajtimtarëve për ofertat dhe planet tarifore alternative, si dhe shqetësimet për kostot e zbatimit dhe mbivendosjen e komunikimeve.

AKEP sqaron se detyrimi për informimin dhe këshillimin mbi tarifat më të mira, në përfundim të periudhës së angazhimit kontraktor dhe periodikisht pas vazhdimit të kontratës me afat të pacaktuar, buron nga ligji nr. 54/2024, në përputhje me Kodin Evropian të Komunikimeve Elektronike (EECC). Për këtë arsye, përmbushja e këtij detyrimi nuk mund të lihet tërësisht në diskrecionin tregtar të sipërmarrësit.

Megjithatë, duke marrë në konsideratë komentet e operatorëve, AKEP ka rishikuar dhe thjeshtuar kërkesat e nenit 26 të projekt-rregullores (neni 31 i Rregullores përfundimtare), duke qartësuar se:

a) detyrimi nuk nënkupton domosdoshmërisht krijimin e sistemeve të reja të analizës së konsumit apo rekomandime tarifore plotësisht të personalizuara në çdo rast;

b) informacioni dhe këshillat për tarifat më të mira mund të jepen njëkohësisht me njoftimin për përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor, pa kërkuar komunikime të veçanta;

c) komunikimet dhe rekomandimet ekzistuese të sipërmarrësve mund të përdoren për përmbushjen e detyrimit vjetor, nëse plotësojnë kërkesat e Rregullores dhe dërgimi i tyre është i dokumentueshëm.

Këto ndryshime synojnë të shmangin dublimin e panevojshëm të komunikimeve dhe të mundësojnë përdorimin e proceseve ekzistuese të sipërmarrësve, duke garantuar njëkohësisht të drejtën e pajtimtarëve për informacion dhe këshilla mbi tarifat më të mira.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht. *Janë thjeshtuar dhe bërë më fleksibël kërkesat për informimin dhe këshillimin mbi tarifat më të mira, ndërsa nuk pranohet propozimi për heqjen e këtij detyrimi.*

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 14 (Aneksi 2)

AKEP vlerëson komentet e One Albania dhe Vodafone Albania lidhur me modelet standarde të njoftimeve të propozuara në Aneksin 2 të projekt-rregullores, veçanërisht shqetësimet për fleksibilitetin e formës së komunikimit, përshtatjen me produkte dhe shërbime të ndryshme, përdorimin e kanaleve digjitale dhe shmangien e detyrimeve formale të panevojshme.

AKEP sqaron se qëllimi i modeleve të njoftimeve nuk është uniformizimi i paraqitjes grafike, identitetit tregtar apo mënyrës së organizimit të komunikimeve të sipërmarrësve, por ofrimi i një

strukture orientuese që lehtëson përmbushjen e kërkesave për informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të plotë për pajtimtarët.

Duke marrë në konsideratë komentet e paraqitura, AKEP ka rishikuar dispozitat për formatin e njoftimeve dhe Aneksin 2 të projekt-rregullores, duke ndryshuar natyrën e modeleve të propozuara nga ***formate të detyrueshme në modele orientuese****.*

Në Rregulloren përfundimtare, sipërmarrësit mund të përdorin modelet e propozuara ose formate të tjera njoftimi, me kusht që të përmbushin kërkesat për informacionin e detyrueshëm, afatet dhe mënyrën e komunikimit të përcaktuara në Rregullore.

Modelet e rishikuara përfshijnë:

a) njoftimin për ndryshimin e kushteve kontraktore;

b) njoftimin për përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor, përfshirë informacionin dhe këshillat për tarifat më të mira;

c) informacionin dhe këshillat vjetore për tarifat më të mira.

Modelet janë strukturuar për të evidentuar informacionin kryesor për pajtimtarin, të drejtat e tij, veprimet që mund të ndërmarrë dhe mënyrat e kontaktimit të sipërmarrësit.

Në këtë mënyrë, ruhet fleksibiliteti i sipërmarrësve për përshtatjen e njoftimeve me kanalet e komunikimit, produktet dhe sistemet e tyre, ndërkohë që garantohet përmbushja e kërkesave për transparencë dhe informim të pajtimtarëve.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht. *Është pranuar propozimi për heqjen e detyrimit të përdorimit të formateve standarde të njoftimeve, por jo kërkesa për heqjen e modeleve orientuese dhe të detyrimeve për informacionin që duhet t'u komunikohet pajtimtarëve.*

Kreu V: Transparenca dhe publikimi i informacionit

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

One Albania

Nga sa vërehet, këto parashikime janë njëjtë sikurse dhe në Rregulloren aktuale mbi publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, sipas përcaktimeve të nenit 142 të Ligjit 54/2024.

Gjithsesi, në draft dokumentin e Rregullores, sugjerohen disa përditësime të lehta, dhe në nenin 32, në pikën 4, është shtuar në blu, si më poshtë:

4. Sipërmarrësit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike të njoftojnë, nëpërmjet mjeteve të informimit publik apo në faqet e tyre ëeb, çdo ndryshim në tarifat e shërbimeve, jo më pak se 7 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre ose të ndryshimeve dhe ky njoftim duhet të bëhet jo më pak se 3 ditë rresht;

Kjo pasi, me zhvillimet dhe zgjerimin e kanaleve të komunikimit dixhital, pesha dhe rëndësia e medias së printuar në terma të audiencës dhe shikueshmërisë së lartë, për realizimin e njoftimit dhe komunikimit publik për konsumatorët po humb cdo ditë e më shumë, në kushtet kur dhe tirazhi i prodhimit ditor të tyre është thuajse modest.

Vodafone Albania

Së pari, sa i përket detyrimit për njoftimin në AKEP të tarifave të shërbimeve, si edhe të çdo ndryshimi të tyre së bashku me arsyetimet përkatëse mbështetëse, jo më vonë se 15 ditë përpara hyrjes në fuqi të tarifave apo ndryshimeve përkatëse, kjo ka qenë një çështje e kundërshtuar në mënyrë të përsëritur nga Vodafone Albania edhe gjatë këshillimeve publike të mëparshme.

Ky parashikim bie ndesh me dispozitat e Ligjit nr.54/2024 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", cili parashikon njoftimin në AKEP për tarifat e shërbimeve dhe çdo ndryshim të tyre, pa vendosur kërkesa për njoftim paraprak. Në këtë kuptim, vendosja e një detyrimi për njoftim paraprak të AKEP-it, dhe aq më tepër brenda një afati 15-ditor për shqyrtim, duke tejkaluar kërkesat e parashikuara në ligj dhe devijon nga qëllimi i tij, i cili lidhet kryesisht me garantimin e transparencës ndaj konsumatorit.

Së dyti, tarifat duhet të jenë të plota, të sakta dhe të raportohen pranë AKEP-it, megjithatë kjo qasje kufizon fleksibilitetin për përcaktimin dinamik të çmimeve dhe vështirëson lançimin e shpejtë të ofertave promocionale.

Vodafone sugjeron diferencimin ndërmjet tarifave standarde dhe ofertave/promocioneve me natyrë të përkohshme.

SHOQATA KOEFL Komente shtesë lidhur me nenet 31-35 të rregullores:

II. VLERËSIMI I NENEVE 31–35 TË PROJEKT-RREGULLORES

Nenet 31–35 krijojnë një bazë të dobishme për publikimin e tarifave, informimin e AKEP-it, përcaktimin e datës së fillimit dhe të përfundimit të ofertave, saktësinë e informacionit dhe ruajtjen e evidencave. Megjithatë, në formulimin aktual, këto dispozita mbeten kryesisht formale dhe nuk përcaktojnë mekanizma të mjaftueshëm për të verifikuar mënyrën faktike të tregtimit të ofertës.
Duke marrë shkas nga shqetësimet dhe praktikat e evidentuara nga anëtarët e Shoqatës, veçanërisht nga rastet kur tarifat që zbatohen në mënyrë të vazhdueshme paraqiten formalisht si oferta të veçanta ose promocionale, vlerësojmë se Projekt-rregullorja nuk e trajton ende në mënyrë të plotë këtë fenomen. Në veçanti, nuk përcaktohet qartë se çfarë kuptohet me ofertë të veçantë ose promocionale, si duhet të trajtohen zgjatjet, ripublikimet apo riemërtimet e njëpasnjëshme të këtyre

ofertave, çfarë informacioni duhet t'i paraqitet AKEP-it dhe çfarë masash mund të merren kur një ofertë shpallet formalisht me afat të kufizuar, por në praktikë vijon pa një ndërprerje reale ose përsëritet me kushte thelbësisht të njëjta. Në këto raste krijohet rreziku që një tarifë, e cila në thelb është bërë pjesë e zakonshme e tregtimit të shërbimit, të vazhdojë të paraqitet si promocionale, duke cenuar parimet e vetë EECC-së, transparencën, krahasueshmërinë e ofertave dhe mundësinë e përdoruesit për të marrë një vendim të mirëinformuar.
Gjithashtu, dispozitat ekzistuese nuk adresojnë në mënyrë të mjaftueshme ofertat e targetuara sipas kategorisë së përdoruesit, linjës së shitjes, zonës gjeografike ose statusit si klient i ri apo ekzistues. Vetë targetimi nuk është i paligjshëm dhe njihet nga ligji nr. 54/2024. Problemi lind kur kriteret nuk publikohen, nuk janë objektive, nuk zbatohen në mënyrë të njëtrajtshme ose oferta komunikohet individualisht pa lënë gjurmë të mjaftueshme për verifikimin nga AKEP-i dhe krahasimin nga konsumatori.

III. PROBLEMATIKA QË DUHET TË ADRESOHET PËR OFERTAT E VEÇANTA DHE PROMOCIONALE

1. Karakteri real i kufizimit në kohë

Publikimi i një date përfundimi nuk është i mjaftueshëm nëse, pas kësaj date, oferta zgjatet, riemërtohet, ndërpritet për një periudhë të papërfillshme ose zëvendësohet nga një ofertë me efekt ekonomik thelbësisht të njëjtë. Në këto raste, kufizimi kohor mund të jetë vetëm formal, ndërsa oferta përbën në praktikë një nga kushtet e zakonshme të tregtimit të shërbimit.
AKEP-i duhet të ketë mundësi të kërkojë korrigjimin e mënyrës së paraqitjes së ofertës, publikimin e historikut të ndryshimeve dhe heqjen e pretendimit se oferta është e kufizuar në kohë, kur ky pretendim nuk përputhet me mënyrën faktike të tregtimit. Kjo masë duhet të ketë vetëm qëllim transparencën dhe krahasueshmërinë, pra ajo nuk duhet të ndryshojë, miratojë ose kontrollojë nivelin e tarifës.

2. Zgjatjet dhe ripublikimet

Çdo zgjatje, ripublikim, ndryshim i kategorisë së përfituesve, zonës së zbatimit, periudhës së angazhimit, elementeve të paketës ose çmimit duhet të konsiderohet ndryshim i ofertës për qëllime të njoftimit të AKEP-it. Ndryshimet thjesht redaksionale ose të marketingut, që nuk ndikojnë në të drejtat dhe detyrimet ekonomike të përdoruesit, janë problematike.

3. Ofertat e targetuara dhe zbatimi selektiv

Rregullorja duhet të njohë shprehimisht se një ofertë mund t'u drejtohet klientëve të rinj, klientëve ekzistues, përdoruesve të një zone të caktuar ose një kategorie tjetër të përcaktuar. Megjithatë, kriteret e përfitimit duhet të jenë objektive, të publikuara dhe të zbatohen njësoj për personat që ndodhen në kushte të njëjta.

IV. PAKETAT E INTEGRUARA DHE SHQETËSIMET E ANËTARËVE TË SHOQATËS PËR SJELLJEN TREGTARE TË OPERATORËVE CELULARË SHQIPTARË

Tregu shqiptar paraqet një shkallë të lartë konvergjence ndërmjet shërbimeve celulare dhe fikse. Sipas të dhënave zyrtare të AKEP-it për T1 2026, One Albania kishte 1,233,495 përdorues aktivë celularë dhe Vodafone Albania 1,210,818 të tillë. Këta janë dy operatorët e vetëm të rrjeteve celulare në vend. Në të njëjtën periudhë, Vodafone Albania kishte 154,647 pajtimtarë të aksesit broadband fiks dhe One Albania 151,619, duke qenë dy operatorët me bazat më të mëdha individuale në broadband-in fiks. Së bashku, ata zotëronin rreth 43.4% të pajtimtarëve të broadband-it fiks.[10]

Shoqata njeh se integrimi i shërbimeve celulare, fikse, audiovizive dhe pajisjeve mund të krijojë eficenca reale, ulje kostosh dhe përfitime të ligjshme për konsumatorët. Për këtë arsye, ekzistenca e një pakete të integruar ose niveli i ulët i një çmimi nuk duhet të konsiderohen në vetvete provë e një shkeljeje.

Megjithatë, anëtarët e Shoqatës kanë shprehur shqetësime të përsëritura lidhur me mënyrën e tregtimit të disa ofertave të One Albania dhe Vodafone Albania. Shqetësimet lidhen veçanërisht me oferta që ndërthurin shërbimin celular me aksesin fiks në internet, televizionin ose pajisje, në të cilat komponenti i shërbimit fiks paraqitet me çmim simbolik ose shumë të ulët, psh 500 Lek, ose 600 Lek, me promocione që zgjaten, riemërtohen ose zëvendësohen nga oferta ekonomikisht të ngjashme, si dhe me oferta individuale të komunikuara përmes telefonatave, SMS-ve, agjentëve të shitjes ose mënyrave të tjera, kushtet e të cilave nuk janë gjithmonë lehtësisht të aksesueshme dhe të krahasueshme në publik.

Shoqata thekson se këto janë shqetësime dhe indicie që kërkojnë verifikim rregullator. Për çdo pretendim konkret duhet të administrohen prova objektive, të tilla si materialet promocionale, SMS-të dhe komunikimet tregtare, regjistrimet e faqeve të internetit, kushtet kontraktore, faturat, zonat e zbatimit, periudha e ofertës dhe numri i zgjatjeve. Rregullorja duhet të krijojë bazën që këto të dhëna të ruhen dhe të vihen në dispozicion të AKEP-it.

Shqetësimi konkurrues i anëtarëve lidhet me faktin se një operator që ka njëkohësisht bazë të madhe celulare (dhe fikse) mund të realizojë marzhin e përgjithshëm ose ne nivelin celular ose në nivel pakete, duke shpërndarë zbritjen ndërmjet elementeve të saj. Një operator që vepron vetëm ose kryesisht në tregun fiks nuk ka domosdoshmërisht mundësi të replikojë të njëjtën strukturë të të ardhurave. Kjo rrethanë nuk mund të zgjidhet vetëm me rregullat e transparencës, por transparenca e plotë është kusht i domosdoshëm për të identifikuar dhe analizuar problemin.

Për këtë arsye, Shoqata i kërkon AKEP-it që, duke mbështetur balancën e tregut, me ndryshime rregullatore dhe zbatimi të forcojë monitorimin e ofertave të One Albania dhe Vodafone Albania dhe të operatorëve të tjerë sipas kritereve të njëjta, objektive dhe jodiskriminuese. Monitorimi duhet të verifikojë kohëzgjatjen reale të promocioneve, kriteret e targetimit, përputhjen e ofertës në të gjitha kanalet e shitjes, mënyrën e shpërndarjes së elementeve të paketës dhe përputhjen me faturimin.

[10] Treguesit Statistikorë të Tregut të Komunikimeve Elektronike, T1 2026 të AKEP-it.

V. PROPOZIMET ME FORMULIME KONKRETE TE NDRYSHIMEVE NË PROJEKT-RREGULLORE

1. Pajtueshmëria e propozimeve me Direktivën (BE) 2018/1972

Parashikimet e propozuara nga Shoqata për publikimin e ofertave të veçanta, ofertave promocionale dhe skemave tarifore të targetuara nuk bien në kundërshtim me Direktivën (BE) 2018/1972. Edhe pse neni 101 i Direktivës vendos parimin e harmonizimit të plotë dhe, si rregull, nuk lejon që shtetet të vendosin dispozita më të rrepta ose më pak të rrepta nga ato të parashikuara në nenet 102–115, ky parim zbatohet me rezervën "*përveç rasteve kur parashikohet ndryshe në këtë titull*". Pikërisht neni 103 i Direktivës krijon një hapësirë të shprehur për konkretizimin, në nivel kombëtar, të mënyrës së publikimit të informacionit tarifor. Neni 103, pika 1, kërkon që informacioni i përcaktuar në Aneksin IX të publikohet në mënyrë të qartë, të plotë dhe të lexueshme nga sistemet elektronike, në format të aksesueshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, si dhe të përditësohet rregullisht. E njëjta dispozitë u njeh autoriteteve kompetente të drejtën të përcaktojnë kërkesa shtesë lidhur me formën në të cilën informacioni duhet të publikohet dhe të kërkojnë që ky informacion t'u paraqitet përpara publikimit.[11] Për rrjedhojë, Direktiva nuk kufizohet në vendosjen e një detyrimi të përgjithshëm për publikim, por u lejon autoriteteve kombëtare të përcaktojnë mënyrën konkrete se si informacioni duhet të strukturohet, të paraqitet dhe të përditësohet, në mënyrë që ai të jetë realisht i kuptueshëm dhe i përdorshëm nga përdoruesit fundorë.

Nga ana tjetër, Aneksi IX, pika 2.2, përfshin shprehimisht në informacionin që duhet të publikohet planet tarifore, tarifat e përdorimit, shërbimet që u nënshtrohen kushteve të posaçme të çmimit, tarifat e aksesit dhe të mirëmbajtjes, skemat tarifore të veçanta dhe të targetuara, tarifat shtesë dhe kostot e pajisjeve fundore.[12] Përmendja e shprehur e skemave tarifore të veçanta dhe të targetuara tregon se këto oferta nuk mund të mbeten jashtë regjimit të transparencës vetëm për shkak se nuk përbëjnë tarifën e zakonshme të operatorit. Përkundrazi, natyra e tyre e veçantë kërkon që përdoruesi të jetë në gjendje të kuptojë qartë se kujt i drejtohet oferta, për sa kohë është e disponueshme, cilat janë kushtet për përfitimin e saj, sa zgjat përfitimi promocional dhe cilat kushte do të zbatohen pas përfundimit të tij.
Kërkimi i datës së fillimit dhe, kur është e zbatueshme, i datës së përfundimit të ofertës, i kohëzgjatjes së përfitimit promocional, i tarifës pas promocionit, i kategorisë së përfituesve, i

[11]… Competent authorities in coordination, ëhere relevant, ëith national regulatory authorities **may specify additional requirements** regarding the form in ëhich such information is to be published…
[12] Tariffs of the services offered, including information on communications volumes (such as restrictions of data usage, numbers of voice minutes, numbers of messages) of specific tariff plans and the applicable tariffs for additional communication units, numbers or services subject to particular pricing conditions, charges for access and maintenance, all types of usage charges, **special and targeted tariff schemes** and any additional charges, as ëell as costs ëith respect to terminal equipment.

zonës së zbatimit dhe i tarifave shtesë nuk krijon një regjim të ri material të mbrojtjes së përdoruesit. Këto elemente konkretizojnë informacionin që duhet të publikohet për skemat tarifore të veçanta dhe të targetuara dhe bëjnë të mundur që publikimi të jetë realisht i qartë, i plotë dhe i krahasueshëm. Pa këto të dhëna, publikimi formal i emrit dhe i çmimit të ofertës nuk do t'i mundësonte përdoruesit të kuptonte koston reale, kohëzgjatjen dhe pasojat ekonomike të zgjedhjes së tij.

Kjo qasje mbështetet edhe nga detyrimi i nenit 103 për sigurimin e një instrumenti të pavarur krahasimi të çmimeve dhe tarifave. Krahasimi efektiv nuk mund të realizohet vetëm mbi bazën e çmimit promocional të reklamuar, nëse nuk bëhet njëkohësisht e ditur kohëzgjatja e zbritjes, tarifa pas përfundimit të saj, periudha e angazhimit dhe pagesat shtesë. Për këtë arsye, kërkesat e propozuara nga Shoqata nuk e zgjerojnë nivelin e mbrojtjes përtej Direktivës, por sigurojnë zbatimin praktik të detyrimeve të transparencës dhe krahasueshmërisë që ajo vetë përcakton.

Edhe detyrimi për të pasqyruar zgjatjen, ripublikimin, riemërtimin ose ndryshimin thelbësor të ofertës është në përputhje me kërkesën e nenit 103 që informacioni të përditësohet rregullisht.[13] Një ofertë e zgjatur ose e ndryshuar, e cila vijon të jetë substancialisht e njëjtë, nuk mund të konsiderohet informacion i përditësuar. Për këtë arsye, kërkesa që operatori të publikojë kushtet aktuale dhe të identifikojë faktin e zgjatjes ose të ripublikimit përbën zbatim të drejtpërdrejtë të Direktivës.

Megjithatë, për të respektuar parimin e proporcionalitetit dhe kufijtë e nenit 101, historiku i plotë i të gjitha versioneve të ofertës nuk është e nevojshme të mbahet përherë i publikuar për përdoruesit. Është e mjaftueshme që publiku të ketë akses në kushtet aktuale të ofertës dhe të informohet qartë kur oferta është zgjatur ose ripublikuar, ndërsa evidenca e plotë e versioneve mund të ruhet nga sipërmarrësi dhe t'i vihet në dispozicion AKEP-it me kërkesë të arsyetuar. Në këtë mënyrë realizohet mbikëqyrja efektive pa krijuar një barrë joproporcionale ose një detyrim publikimi që nuk parashikohet shprehimisht nga Direktiva.

Parashikimet e propozuara nga Shoqata nuk përcaktojnë nivelin e tarifës, nuk vendosin një afat maksimal të detyrueshëm për ofertat promocionale, nuk ndalojnë ofertat e targetuara, nuk kufizojnë numrin e zgjatjeve dhe nuk kërkojnë miratimin paraprak të çmimeve nga AKEP-i. Ato nuk ndërhyjnë në lirinë tregtare të sipërmarrësit për të krijuar dhe përcaktuar përmbajtjen ekonomike të ofertës. Ndërhyrja kufizohet në detyrimin që oferta, pasi është krijuar nga operatori, të paraqitet në mënyrë transparente, të saktë, të përditësuar dhe të krahasueshme.

Për rrjedhojë, këto dispozita duhet të konsiderohen masa zbatuese të nenit 103 dhe Aneksit IX dhe jo rregulla kombëtare që ndryshojnë nivelin e harmonizuar të mbrojtjes së përdoruesve fundorë.

[13] Competent authorities in coordination, ëhere relevant, ëith national regulatory authorities shall ensure that, ëhere providers of internet access services or publicly available interpersonal communi cation services make the provision of those services subject to terms and conditions, the information referred to in Annex IX is published in a clear, comprehensive, machine-readable manner and in an accessible format for end-users ëith disabilities in accordance ëith Union laë harmonising accessibility requirements for products and services, by all such providers, or by the competent authority itself in coordination, ëhere relevant, ëith the national regulatory authority. **Such information shall be updated regularly**. Competent authorities in coordination, ëhere relevant, ëith national regulatory authorities may specify additional requirements regarding the form in ëhich such information is to be published. That information shall, on request, be supplied to the competent authority and, ëhere relevant, to the national regulatory authority before its publication.

Ato qëndrojnë brenda hapësirës që Direktiva u njeh autoriteteve kombëtare për konkretizimin e formës dhe mënyrës së publikimit, me kusht që të mos përdoren për kontrollin e përgjithshëm të çmimeve, për miratimin paraprak të ofertave ose për kufizimin e lirisë së operatorëve për të hartuar skemat e tyre tarifore.

2. Shtesa të propozuara në nenin 31 "Forma e publikimit dhe dhënies së informacionit"

Pas pikës 5 propozohet të shtohen pikat 6–8, me këtë përmbajtje:

6. Për çdo ofertë të veçantë, ofertë promocionale ose skemë tarifore të targetuar, sipërmarrësi publikon në të njëjtin vend me ofertën[14], në mënyrë të qartë, të plotë, të dallueshme dhe të krahasueshme, të paktën:

a) datën e fillimit dhe, kur oferta është e kufizuar në kohë, datën e përfundimit të periudhës gjatë së cilës përdoruesi mund të lidhë kontratë sipas ofertës[15];

b) kohëzgjatjen gjatë së cilës pajtimtari përfiton tarifën ose kushtet promocionale[16];

c) tarifën ose kushtet e zakonshme të publikuara nga sipërmarrësi me të cilat krahasohet oferta, kur një tarifë ose kushte të tilla ekzistojnë, tarifën promocionale, si dhe tarifën dhe kushtet që do të zbatohen pas përfundimit të përfitimit promocional, kur është e zbatueshme[17];

ç) kategorinë e përdoruesve dhe kriteret objektive për përfitimin e ofertës[18];

d) zonën gjeografike të zbatimit, kur oferta nuk zbatohet në të gjithë territorin ku sipërmarrësi ofron shërbimin, si dhe, kur është e nevojshme, arsyen objektive të kufizimit territorial;[19]

dh) periudhën e angazhimit kontraktor;[20]

---

[14] Ky formulim është i pajtueshëm me nenin 103 të Direktivës. Ai përcakton formën dhe vendin e publikimit, duke siguruar që informacioni thelbësor të mos vendoset në dokumente të tjera, forma të fshehura ose kushte që përdoruesi nuk i sheh gjatë marrjes së ofertës. Neni 103 u lejon autoriteteve të përcaktojnë kërkesa shtesë për formën e publikimit.

[15] Ky informacion konsiderohet konkretizim i kërkesës që skemat tarifore të veçanta të publikohen në mënyrë të qartë, të plotë dhe të përditësuar, sipas nenit 103 te Direktives.

[16] Kjo dispozitë ka mbështetje të drejtpërdrejtë në Aneksin VIII te Direktives, i cili kërkon informimin për çdo përdorim minimal ose kohëzgjatje minimale që nevojitet për të përfituar nga kushtet promocionale. Edhe Rregullorja Zbatuese (BE) 20120243 për përmbledhjen e kontratës kërkon që në informacionin për çmimin të pasqyrohen zbritjet e kufizuara në kohe.

[17] Eshte e pajtueshme me Nenin 102 dhe Aneksi VIII te Direktives qe kërkojnë informacionin për tarifat periodike, tarifat sipas konsumit, aktivizimin dhe planet tarifore. Rregullorja (BE) 20120243 kërkon çmimin periodik dhe zbritjet e kufizuara në kohë.

[18] Aneksi IX përfshin "skemat tarifore të veçanta dhe të targetuara". Një skemë e targetuar nuk mund të kuptohet në mënyrë të plotë pa u identifikuar kategoria së cilës i drejtohet. Neni 103 kërkon që informacioni të jetë i plotë dhe t'u mundësojë përdoruesve të marrin vendime të informuara.

[19] Direktiva nuk e parashikon shprehimisht këtë informacion në Aneksin IX. Megjithatë, nëse oferta është e disponueshme vetëm në zona të caktuara, mosdhënia e kësaj të dhëne do ta bënte informacionin të paplotë ose potencialisht mashtrues. Prandaj, publikimi i zonës gjeografike mund të mbështetet te kërkesa e nenit 103 për informacion të qartë dhe të plotë. Duhet pasur parasysh se neni 99 ndalon trajtimin e ndryshëm të përdoruesve për shkak të kombësisë, vendbanimit ose vendit të themelimit, përveçse kur trajtimi i ndryshëm është objektivisht i justifikuar.

[20] Kjo kërkesë gjen mbështetje të drejtpërdrejtë në nenin 102 dhe në Aneksin VIII të Direktivës, të lexuara së bashku me nenin 105, i cili rregullon kohëzgjatjen dhe zgjidhjen e kontratës, si dhe me Rregulloren (BE) 20120243 për përcaktimin e modelit të përmbledhjes së kontratës. Në veçanti, Aneksi VIII kërkon që përdoruesit fundor t'i jepet informacion i qartë për çdo kohëzgjatje minimale kontraktore që duhet të respektohet për të përfituar nga çmime, ulje ose kushte promocionale. Rrjedhimisht, kur përfitimi nga një ofertë promocionale kushtëzohet me qëndrimin në kontratë për një periudhë të caktuar, kjo periudhë nuk përbën një element dytësor të ofertës, por një kusht thelbësor që ndikon drejtpërdrejt në vendimin e përdoruesit për të lidhur kontratën.

e) shërbimet dhe pajisjet e përfshira;[21]

ë) çdo tarifë instalimi, aktivizimi, pajisjeje, mirëmbajtjeje, ndërprerjeje ose tarifë tjetër shtesë.[22]

7. Për paketat që përmbajnë disa shërbime ose shërbime dhe pajisje fundore, publikohet çmimi i secilit element të paketës në masën që elementi përkatës tregtohet edhe veçmas. Kur një element nuk tregtohet veçmas, sipërmarrësi identifikon qartë elementin e përfshirë në paketë, pa qenë i detyruar të publikojë një çmim individual artificial.[23]

8. Çdo zgjatje, ripublikim, riemërtim ose ndryshim thelbësor i ofertës pasqyrohet pa vonesë në faqen e internetit të sipërmarrësit, duke treguar datën nga e cila zbatohet ndryshimi dhe kushtet aktuale të ofertës. Kur oferta zgjatet ose ripublikohet me kushte thelbësisht të njëjta, kjo rrethanë identifikohet qartë në informacionin e publikuar. Sipërmarrësi mban evidencën e versioneve dhe të ndryshimeve që lidhen me tarifën, kohëzgjatjen, kriteret e përfitimit, zonën e zbatimit dhe shërbimet ose pajisjet e përfshira dhe ia vë atë në dispozicion AKEP-it me kërkesë.[24]

2. Ndryshime dhe shtesa të propozuara në nenin 32 "Detyrimi për njoftimin e pajtimtarëve, publikimin e tarifave dhe informimin e AKEP-it"

Pika 1 propozohet të riformulohet si më poshtë:

1. Sipërmarrësit i paraqesin AKEP-it informacionin për tarifat, ofertat e veçanta, skemat tarifore të targetuara dhe çdo ndryshim thelbësor të tyre, jo më vonë se 15 ditë përpara hyrjes në fuqi. Informacioni shoqërohet me të dhënat shpjeguese të nevojshme për identifikimin, transparencën dhe krahasimin e ofertës dhe përmban të paktën:

---

[21] Kjo dispozitë mbështetet drejtpërdrejt te Aneksi VIII, i cili kërkon përshkrimin e karakteristikave kryesore të çdo shërbimi dhe të pajisjeve, dhe te neni 107, i cili shtrin detyrimet e transparencës mbi të gjitha elementet e paketës.

[22] Kjo kërkesë mbështetet në Aneksin IX, pika 2.2, i cili kërkon transparencë për tarifat e aksesit, mirëmbajtjes, tarifat shtesë dhe kostot e pajisjeve, si dhe në Aneksin VIII dhe Rregulloren (BE) 20120243, që kërkojnë pasqyrimin e tarifës së aktivizimit, tarifave periodike, çmimit të pajisjeve dhe kostove të zgjidhjes së kontratës. Për rrjedhojë, ajo përbën konkretizim të drejtpërdrejtë të detyrimeve te direktives për transparencën e kostos së plotë të shërbimit

[23] Kjo dispozitë gjen mbështetje të drejtpërdrejtë në Aneksin VIII, pjesa A, pika I, nënndarja 2, shkronja "v", të Direktivës, sipas së cilës, për shërbimet e integruara dhe paketat që përfshijnë shërbime dhe pajisje fundore, duhet të jepet çmimi i elementeve individuale të paketës vetëm në masën që këto elemente tregtohen edhe veçmas. Rrjedhimisht, Direktiva nuk kërkon përcaktimin apo publikimin e një çmimi individual për një element që ofrohet vetëm si pjesë e paketës dhe që nuk ka një çmim të pavarur tregtar. Në këtë kuptim, formulimi sipas të cilit, kur një element nuk tregtohet veçmas, sipërmarrësi duhet ta identifikojë qartë atë si pjesë të paketës, pa qenë i detyruar të publikojë një çmim individual artificial, është në përputhje të plotë me Direktivën dhe pasqyron saktësisht kufirin e detyrimit të vendosur prej saj. Ky përfundim nuk cenohet nga neni 107 i Direktivës, i cili parashikon se detyrimet e nenit 103 zbatohen për të gjitha elementet e paketës, përfshirë edhe ato elemente që, po të ofroheshin më vete, nuk do të përfshiheshin në fushën e zbatimit të dispozitave përkatëse. Neni 107 zgjeron zbatimin e rregullave të transparencës dhe të mbrojtjes kontraktore ndaj të gjitha elementeve të paketës, por nuk krijon detyrimin për t'i atribuar një çmim individual një elementi që nuk tregtohet më vete.

[24] Ky formulim mbështetet në detyrimin e parashikuar nga neni 103 për përditësimin e rregullt të informacionit dhe synon të garantojë transparencën e çdo zgjatjeje apo ndryshimi të tij. Ai nuk nënkupton detyrimin për publikimin e përhershëm të të gjitha versioneve të mëparshme, për sa kohë informacioni aktual publikohet në mënyrë të qartë dhe të përditësuar, ndërsa historiku i plotë i ndryshimeve ruhet dhe i vihet në dispozicion AKEP-it për qëllime mbikëqyrjeje dhe kontrolli. Në këtë mënyrë, përmbushen njëkohësisht kërkesat për transparencë ndaj publikut dhe nevojat e autoritetit rregullator për verifikim, pa vendosur mbi sipërmarrësin një detyrim të tepruar për arkivimin publik të çdo versioni të mëparshëm.

a) përshkrimin e ofertës dhe të shërbimeve ose pajisjeve të përfshira;

b) tarifën ose kushtet e zakonshme të publikuara nga sipërmarrësi, tarifën promocionale dhe tarifën që zbatohet pas përfundimit të promocionit;

c) datën e fillimit dhe të përfundimit të periudhës së regjistrimit në ofertë dhe kohëzgjatjen e përfitimit nga secili pajtimtar;

ç) kategorinë e përdoruesve dhe kriteret objektive të përfitimit;

d) zonën gjeografike të zbatimit, kur është e aplikueshme;

dh) informacionin për zgjatjet, ripublikimet ose ofertat e mëparshme të të njëjtit sipërmarrës me kushte thelbësisht të njëjta;

e) për paketat, informacionin e kërkuar sipas nenit 31.

Pas pikës 6 propozohet të shtohen pikat 7 dhe 8:

7. Zgjatja e afatit, ripublikimi pas përfundimit, ndryshimi i zonës, kategorisë së përfituesve, periudhës së angazhimit, tarifës ose elementeve thelbësore të ofertës konsiderohet ndryshim i ofertës dhe i nënshtrohet njoftimit të parashikuar në këtë nen.

8. AKEP-i mund të kërkojë, me kërkesë të arsyetuar, informacion plotësues që është i nevojshëm dhe proporcional për verifikimin e transparencës, saktësisë, krahasueshmërisë dhe përputhjes së ofertës me dokumentacionin parakontraktor, kontraktor dhe sistemin e faturimit.

1. Zëvendësimi i propozuar i nenit 33 "Publikimi dhe karakteri i ofertave të veçanta"[25]

1. Për qëllime të kësaj rregulloreje:

a) "ofertë promocionale" është oferta që parashikon, për një periudhë të kufizuar dhe të paracaktuar, një tarifë, zbritje, përfitim ose kushte që ndryshojnë nga tarifat ose kushtet e zakonshme të publikuara nga sipërmarrësi;

b) "ofertë e veçantë ose skemë tarifore e targetuar" është oferta që u drejtohet kategorive të përcaktuara të përdoruesve, zonave të caktuara ose plotësimit të kritereve objektive të përfitimit dhe që mund të jetë me afat të caktuar ose të pacaktuar.

2. Oferta promocionale, si dhe oferta e veçantë ose skema tarifore e targetuar që paraqitet si e kufizuar në kohë, përcakton veçmas:

a) periudhën gjatë së cilës përdoruesit mund të regjistrohen ose të lidhin kontratë sipas ofertës;

b) periudhën gjatë së cilës secili pajtimtar përfiton tarifën, zbritjen ose kushtet promocionale;

c) tarifën dhe kushtet që zbatohen pas përfundimit të përfitimit promocional, kur është e zbatueshme.

[25] Ky formulim mbështetet në nenet 102 dhe 103, si dhe në Anekset VIII dhe IX të Direktivës (BE) 2018/1972, të cilat kërkojnë transparencë, krahasueshmëri dhe përditësim të informacionit mbi ofertat dhe tarifat. Ky propozim rregullon vetëm mënyrën e paraqitjes së ofertës dhe nuk përbën kontroll ose miratim të tarifës nga AKEP-i. Njëkohësisht, formulimi është në përputhje me Direktivën 2005/29/KE për praktikat tregtare të padrejta, veçanërisht për ndalimin e krijimit të një urgjence të rreme përmes paraqitjes së ofertës si të kufizuar në kohë.

3. Për të vlerësuar, për qëllime të transparencës së informacionit, nëse paraqitja e një oferte si e kufizuar në kohë përputhet me mënyrën faktike të tregtimit të saj, AKEP-i merr në konsideratë, në tërësi:

a) kohëzgjatjen faktike të disponueshmërisë së ofertës;

b) numrin dhe kohëzgjatjen e zgjatjeve;

c) kohëzgjatjen e ndërprerjeve ndërmjet ofertave të njëpasnjëshme;

ç) ngjashmërinë thelbësore të tarifës, shërbimeve, zonës së zbatimit dhe kategorive të përfituesve;

d) mënyrën e paraqitjes së ofertës në reklama, në faqen e internetit, në informacionin parakontraktor dhe në komunikimet tregtare.

4. Kur nga rrethanat e parashikuara në pikën 3 rezulton se oferta është faktikisht e disponueshme në mënyrë të vazhdueshme ose ripublikohet me ndryshime jothelbësore, AKEP-i mund t'i kërkojë sipërmarrësit që ajo të mos paraqitet më si ofertë e kufizuar në kohë dhe që, për qëllime të transparencës dhe krahasimit, të publikohet si ofertë me disponueshmëri të vazhdueshme.

5. Masa e parashikuar në pikën 4 lidhet vetëm me mënyrën e paraqitjes dhe publikimit të ofertës. Ajo nuk sjell ndryshimin ose miratimin e tarifës nga AKEP-i, nuk përbën kontroll të nivelit të saj, nuk ndalon vazhdimin ose zgjatjen e ofertës dhe nuk e detyron sipërmarrësin ta përfshijë atë në kategorinë e tarifave standarde.

6. Kur mënyra e paraqitjes së ofertës krijon indicie për një praktikë tregtare të padrejtë ose për krijimin e një urgjence të rreme, AKEP-i vepron ose bashkëpunon me autoritetin kompetent në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit.

4. Shtesa të propozuara në nenin 34 "Detyrimi për saktësinë e informacionit"

Pas pikës ekzistuese propozohet të shtohen pikat 2 dhe 3:

2. Saktësia e informacionit përfshin përputhjen ndërmjet reklamës, faqes së internetit, dokumentacionit kontraktor, sistemit të faturimit dhe faturës së lëshuar

3. Termat "falas", "pa pagesë", "zero lekë"[26] ose formulime me kuptim të njëjtë nuk përdoren për një produkt, shërbim ose element të paketës, kur përdoruesi duhet të kryejë një pagesë për përfitimin e tij, përveç kostove minimale dhe të pashmangshme të lidhura me përgjigjen ndaj ofertës ose, kur është e zbatueshme, me marrjen ose dorëzimin e produktit.

Një element i paketës nuk paraqitet si "falas" kur kostoja e tij përfshihet në çmimin total të paketës.

Një element shtesë mund të paraqitet si "falas" vetëm kur:

a) është realisht shtesë dhe i dallueshëm nga produktet ose shërbimet për të cilat përdoruesi paguan;

b) çmimi i produkteve ose shërbimeve me pagesë nuk është rritur për të mbuluar koston e elementit shtesë;

c) cilësia, përbërja ose vëllimi i produkteve ose shërbimeve me pagesë nuk është reduktuar për të mbuluar këtë kosto;

ç) të gjitha kushtet e përfitimit paraqiten qartë.

[26] Rregullat për përdorimin e termave "falas", "pa pagesë" ose "zero lekë" mbështeten gjithashtu në Direktivën 2005/29/KE për praktikat e padrejta tregtare.

Kjo pikë zbatohet në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit dhe praktikat e padrejta tregtare.

5. Zëvendësimi i propozuar i nenit 35 "Detyrimi për mbajtjen dhe paraqitjen e evidencave"

1. Sipërmarrësit mbajnë evidenca të plota dhe të verifikueshme për çdo tarifë dhe ofertë të veçantë, duke përfshirë:
   a) versionet e publikuara që përmbajnë ndryshime thelbësore;
   b) datat e fillimit, përfundimit, zgjatjes dhe ripublikimit;
   c) menyrat dhe materialet e përdorura për publikimin;
   ç) tarifën ose kushtet e zakonshme, tarifën promocionale dhe tarifën pas përfundimit të promocionit;
   d) kriteret e përfitimit dhe zonën e zbatimit;
   dh) dokumentacionin parakontraktor dhe kontraktor;
   e) tarifat e programuara në sistemin e faturimit dhe tarifat e faturuara;
   ë) numrin e pajtimtarëve përfitues në formë të agreguar, kur kjo e dhënë kërkohet nga AKEP-i me kërkesë të arsyetuar;
   f) njoftimet dhe informacionin shpjegues të paraqitur në AKEP.
2. Evidencat ruhen gjatë gjithë periudhës së ofertës, gjatë marrëdhënieve kontraktore të krijuara në bazë të saj dhe për afatin e ruajtjes së dokumentacionit të zbatueshëm sipas legjislacionit në fuqi.
3. Evidencat i vihen në dispozicion AKEP-it me kërkesë të arsyetuar, në format të strukturuar dhe të lexueshëm.
4. AKEP-i siguron mbrojtjen e sekretit tregtar dhe të të dhënave konfidenciale. Numri i pajtimtarëve, të dhënat tregtare dhe informacionet e tjera konfidenciale nuk publikohen, përveç rasteve kur publikimi kërkohet nga ligji ose bëhet në formë të agreguar që nuk lejon identifikimin e përdoruesve dhe nuk cenon në mënyrë të pajustifikuar interesat tregtare të sipërmarrësit.

6. Shtimi i një neni të ri 35/1 "Shqyrtimi i ofertave dhe kufijtë e ndërhyrjes rregullatore"[27]

1. AKEP-i mund të fillojë shqyrtimin e një oferte me iniciativën e vet ose mbi bazën e një ankese të arsyetuar, kur ekzistojnë indicie objektive për mungesë transparence, paraqitje të rreme të kufizimit kohor, përsëritje të ofertës me ndryshime jothelbësore ose zbatim të saj në kundërshtim me kriteret objektive të publikuara.

[27] Ky rregullim nuk vendos kushte të reja materiale për tarifat, por përcakton mënyrën e mbikëqyrjes dhe të zbatimit të detyrimeve të transparencës që burojnë nga nenet 102 dhe 103 dhe nga Anekset VIII dhe IX të Direktivës (BE) 2018/1972. Masat e parashikuara kanë karakter korrigjues dhe proporcional dhe synojnë që mënyra e publikimit të pasqyrojë disponueshmërinë reale të ofertës. Referimi i çështjeve të konkurrencës dhe i praktikave tregtare të padrejta tek Autoriteti i Konkurrences ruan gjithashtu ndarjen e kompetencave. Për këtë arsye, dispozita përbën një mjet zbatimi të kërkesave të Direktivës dhe jo një shmangie nga niveli i harmonizimit të plotë i parashikuar në nenin 101.

2. Për sipërmarrësit që nuk janë subjekt i detyrimeve të posaçme të kontrollit tarifor, shqyrtimi kufizohet në verifikimin e transparencës, saktësisë, krahasueshmërisë dhe përputhjes së ofertës me dokumentacionin parakontraktor, kontraktor dhe sistemin e faturimit.

3. Në përfundim të shqyrtimit, AKEP-i mund të kërkojë:

a) plotësimin ose korrigjimin e informacionit;

b) publikimin e kritereve të përfitimit dhe të zonës së zbatimit;

c) publikimin e historikut të ndryshimeve thelbësore të ofertës;

ç) ndërprerjen e përdorimit të formulimeve që krijojnë urgjencë të rreme;

d) mosparaqitjen e ofertës si të kufizuar në kohë dhe paraqitjen e saj, për qëllime të transparencës dhe krahasimit, si ofertë e vazhdueshme ose si një nga kushtet e zakonshme të tregtimit.

4. Kur nga informacioni i administruar krijohen indicie për shkelje të legjislacionit për mbrojtjen e konkurrencës, AKEP-i bashkëpunon me Autoritetin e Konkurrencës ose ia referon çështjen këtij autoriteti.

VI. ÇËSHTJE QË DUHET TË TRAJTOHEN NË ANALIZËN E TREGUT

Shoqata mbështet zbatimin aktiv nga AKEP-i të Rregullores së Analizës së Tregut, miratuar me vendimin nr. 7, datë 13.03.2026. Kjo rregullore parashikon analizën e përqendrimit, barrierave të hyrjes, kontrollit mbi infrastrukturën thelbësore, mundësisë së replikimit të shërbimeve dhe, kur është rasti, vlerësimin e pozitës dominuese individuale ose të përbashkët. Çdo përfundim për fuqinë e ndjeshme duhet të bazohet në një analizë ekonomike të plotë dhe nuk mund të prezumohet vetëm nga pjesët e tregut ose nga ekzistenca e dy operatorëve celularë.

Megjithatë, struktura e tregut dhe shqetësimet e raportuara nga anëtarët justifikojnë që AKEP-i, në një proces të veçantë nga kjo rregullore, të shqyrtojë të paktën çështjet e mëposhtme:

a) ndikimin e konvergjencës fikse–celulare në përcaktimin e tregjeve përkatëse dhe në dinamikën konkurruese të broadband-it fiks;

b) mundësinë e shtrirjes së fuqisë nga shërbimet celulare ose nga inputet e tjera te shërbimet fikse me pakicë;

c) rolin e paketave fikse–celulare, ofertave të targetuara dhe zbritjeve të kryqëzuara në aftësinë e operatorëve alternativë për të konkurruar;

ç) nëse ekzistojnë diferenca gjeografike ose segmente klientësh ku ofertat kanë efekt më të fortë përjashtues;

d) nëse kushtet e tregut kërkojnë rishikimin e detyrimeve ekzistuese, vendosjen e detyrimeve të reja ose bashkëpunimin me Autoritetin e Konkurrencës;

dh) nëse plotësohen kushtet ligjore për një test replikueshmërie ekonomike për produktet kryesore dhe paketat e një sipërmarrësi të përcaktuar me fuqi të ndjeshme në treg.

VI. PËRFUNDIME DHE KËRKESA

Shoqata mbështet miratimin e projekt-rregullores dhe nismën e AKEP-it për forcimin e të drejtave të përdoruesve fundorë. Për të bërë efektive këtë nismë, kërkohet që nenet 31–36 të mos kufizohen në publikimin formal të një tarife dhe të një date përfundimi, por të krijojnë një sistem të

strukturuar, të verifikueshëm dhe të krahasueshëm për ofertat e veçanta dhe paketat e integruara, duke marrë në konsideratë propozimet e paraqitura në këtë material.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 15 (Kreu V)

AKEP vlerëson komentet dhe propozimet e paraqitura nga One Albania, Vodafone Albania dhe Shoqata KOEFL lidhur me dispozitat e Kreut V të projekt-rregullores, që trajtojnë transparencën, publikimin e informacionit për shërbimet dhe tarifat, si dhe informimin e AKEP-it.

Pas shqyrtimit të komenteve, AKEP ka rishikuar dispozitat e këtij kreu, duke synuar harmonizimin me nenin 142 të ligjit nr. 54/2024 dhe nenin 103 e Aneksin IX të Direktivës (BE) 2018/1972, rritjen e transparencës për përdoruesit fundorë dhe përcaktimin e detyrimeve proporcionale për sipërmarrësit.

1. Komenti i One Albania – Pranohet

AKEP vlerëson të arsyeshëm propozimin për përshtatjen e mënyrave të publikimit dhe njoftimit të ndryshimeve tarifore me zhvillimet e komunikimit digjital.

Në versionin përfundimtar të Rregullores është rishikuar neni 32, duke parashikuar publikimin e informacionit në faqen zyrtare të internetit të sipërmarrësit dhe duke hequr kërkesat e vjetruara për njoftimin në median e shkruar.

AKEP sqaron se publikimi i informacionit për tarifat nuk zëvendëson detyrimin për njoftimin individual të pajtimtarëve në rastet e ndryshimit të kushteve kontraktore, sipas nenit 144 të ligjit nr. 54/2024 dhe dispozitave përkatëse të kësaj Rregulloreje.

2. Komentet e Vodafone Albania – Pranohen pjesërisht

AKEP ka marrë në konsideratë shqetësimet e Vodafone Albania lidhur me detyrimin e përgjithshëm për paraqitjen e tarifave dhe ndryshimeve të tyre në AKEP të paktën 15 ditë përpara hyrjes në fuqi, të shoqëruara me arsyetimet mbështetëse.

Në versionin përfundimtar është hequr ky detyrim i përgjithshëm dhe është parashikuar që sipërmarrësit të paraqesin në AKEP informacionin mbi tarifat dhe ndryshimet e tyre brenda 3 ditëve kalendarike pas hyrjes në fuqi, duke përfshirë lidhjen elektronike me informacionin e publikuar.

Për ofruesit e shërbimeve celulare të disponueshme për publikun është parashikuar paraqitja e informacionit plotësues për ofertat dhe skemat tarifore, brenda të njëjtit afat, për të mundësuar monitorimin e tregut dhe verifikimin e transparencës së ofertave.

AKEP sqaron se ky raportim nuk përbën procedurë miratimi paraprak të tarifave dhe nuk cenon të drejtën e sipërmarrësve për përcaktimin e tyre, me përjashtim të rasteve kur zbatohen detyrime të posaçme rregullatore.

Gjithashtu, janë rishikuar dispozitat për publikimin e ofertave të veçanta dhe promocionale, duke marrë në konsideratë karakterin dinamik të këtyre ofertave dhe nevojën për të dalluar periudhën e disponueshmërisë së ofertës nga kohëzgjatja e përfitimit promocional për pajtimtarin.

3. Komentet e Shoqatës KOEFL – Pranohen pjesërisht

AKEP vlerëson propozimet e Shoqatës KOEFL për forcimin e transparencës dhe krahasueshmërisë së ofertave tarifore, veçanërisht për ofertat promocionale, skemat tarifore të targetuara dhe paketat që përfshijnë disa shërbime.

Në vijim paraqitet qëndrimi për çështjet kryesore të ngritura nga Shoqata.

3.1. Transparenca e ofertave promocionale dhe të targetuara – Pranohet

AKEP ndan vlerësimin se informacioni për ofertat e veçanta dhe promocionale duhet t'u mundësojë përdoruesve të kuptojnë çmimin real, kushtet e përfitimit, kohëzgjatjen dhe pagesat që zbatohen pas përfundimit të përfitimit promocional.

Në versionin përfundimtar janë qartësuar detyrimet për publikimin e planeve tarifore, ofertave të veçanta dhe të targetuara, përfshirë kriteret e përfitimit, kufizimet përkatëse, tarifat shtesë dhe kushtet e zbatueshme.

3.2. Kohëzgjatja, zgjatja dhe ripublikimi i ofertave – Pranohet pjesërisht

AKEP ka rishikuar nenin 33, duke dalluar periudhën gjatë së cilës oferta është e disponueshme për regjistrime ose kontraktime të reja nga periudha gjatë së cilës pajtimtari përfiton kushtet promocionale.

Për ofertat me afat të përcaktuar kërkohet publikimi i periudhës përkatëse të disponueshmërisë, ndërsa nuk përjashtohet ofrimi i skemave tarifore me afat të pacaktuar.

Gjithashtu, është parashikuar ruajtja e informacionit për ofertat e përfunduara në arkivin publik për një periudhë jo më të shkurtër se 24 muaj, me identifikimin e periudhës së vlefshmërisë së tyre.

AKEP vlerëson se zgjatja ose ripublikimi i një oferte nuk përbën në vetvete shkelje. Megjithatë, informacioni i publikuar duhet të pasqyrojë kushtet reale të ofertës dhe nuk duhet të krijojë përshtypje të pasaktë për kufizimin e saj në kohë.

3.3. Transparenca e paketave të integruara – Pranohet pjesërisht

AKEP vlerëson të nevojshëm publikimin e qartë të shërbimeve dhe pajisjeve të përfshira në paketë, çmimit të përgjithshëm, tarifave shtesë, kohëzgjatjes së përfitimeve promocionale dhe kushteve kontraktore.

Informacioni për elementet e paketës duhet të jetë i qartë dhe i krahasueshëm. Kur elementet tregtohen edhe veçmas, informacioni për tarifat e tyre individuale duhet të jetë i aksesueshëm sipas kërkesave të zbatueshme të transparencës.

Megjithatë, AKEP nuk e konsideron të justifikuar vendosjen e një detyrimi të përgjithshëm për përcaktimin e çmimeve individuale artificiale për elemente që nuk tregtohen veçmas.

3.4. Raportimi i ofertave në AKEP – Pranohet pjesërisht

AKEP ka rishikuar nenin 32, duke hequr detyrimin e përgjithshëm për raportimin e tarifave 15 ditë përpara hyrjes në fuqi.

Raportimi kryhet brenda 3 ditëve kalendarike pas hyrjes në fuqi. Për ofruesit e shërbimeve celulare është parashikuar informacion plotësues për ofertat, përfshirë karakteristikat, tarifat, kategoritë e përfituesve dhe periudhat përkatëse të zbatimit.

AKEP vlerëson se kjo zgjidhje mundëson monitorimin rregullator, pa vendosur një procedurë të përgjithshme shqyrtimi/vlerësimi paraprak të ofertave tarifore, e cila mund të nënkuptojë apo përdoret si justifikim si miratim paraprak nga operatorët.

Kjo procedurë nuk përfshin rastet e pikës 5 të nenit 32, kur tarifat me pakicë janë objekt rregullimi ex-ante nga AKEP sipas ligjit 54/2024, për të cilat AKEP përcakton detyrime të vecanta publikimi, njoftimi, miratimi etj., në aktet përkatëse për rregullimin e tarifave.

3.5. Saktësia e informacionit dhe përdorimi i formulimeve promocionale – Pranohet pjesërisht

Në nenin 34 është forcuar kërkesa për saktësinë dhe përputhjen e informacionit të publikuar me kushtet kontraktore, komunikimet tregtare dhe tarifat e zbatuara në faturim.

AKEP ndan shqetësimin se përdorimi i formulimeve si "falas", "pa pagesë" ose "zero lekë" nuk duhet të krijojë përshtypje të gabuar për kostot reale të shërbimit.

Megjithatë, nuk është konsideruar e nevojshme përfshirja në këtë Rregullore e një regjimi të detajuar dhe të veçantë për përdorimin e secilit formulim reklamues, duke pasur parasysh kërkesat e përgjithshme për saktësinë e informacionit dhe legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit.

3.6. Mbajtja e evidencave dhe verifikimi nga AKEP – Pranohet pjesërisht

AKEP ka ruajtur dhe qartësuar detyrimin e sipërmarrësve për mbajtjen e evidencave mbi tarifat, ofertat dhe ndryshimet përkatëse, si dhe paraqitjen e tyre në AKEP me kërkesë, për qëllime mbikëqyrjeje dhe verifikimi.

Megjithatë, nuk është konsideruar proporcional vendosja e një detyrimi të përgjithshëm dhe sistematik për raportimin e dokumentacionit kontraktor, faturave, numrit të pajtimtarëve përfitues dhe të dhënave të tjera të detajuara për çdo ofertë.

AKEP ruan mundësinë e kërkimit të informacionit plotësues, kur ai është i nevojshëm për verifikimin e përmbushjes së detyrimeve ligjore dhe rregullatore.

3.7. Propozimi për nenin e ri 35/1 dhe ndërhyrjen rregullatore – Nuk pranohet si dispozitë e veçantë

AKEP vlerëson se kompetencat për mbikëqyrjen, verifikimin dhe marrjen e masave ndaj shkeljeve burojnë nga ligji nr. 54/2024 dhe aktet përkatëse rregullatore.

Për këtë arsye, nuk është konsideruar e nevojshme shtimi i një neni të veçantë që përcakton procedura dhe masa specifike për shqyrtimin e ofertave promocionale.

Kjo nuk kufizon kompetencën e AKEP-it për të verifikuar saktësinë dhe transparencën e informacionit, për të kërkuar korrigjimin e tij ose për të marrë masa në përputhje me legjislacionin në fuqi.

3.8. Shqetësimet për konkurrencën dhe paketat fikse–celulare – Për trajtim të veçantë

AKEP merr në konsideratë shqetësimet e Shoqatës për ndikimin e paketave të integruara fikse–celulare, ofertave të targetuara dhe politikave të çmimeve në konkurrencën ndërmjet sipërmarrësve.

Megjithatë, vlerësimi i sjelljeve të mundshme antikonkurruese, i fuqisë së ndjeshme në treg, i replikueshmërisë ekonomike të ofertave ose i nevojës për detyrime të posaçme rregullatore kërkon analizë të veçantë, sipas kuadrit ligjor përkatës.

Ekzistenca e ofertave të integruara, aplikimi i zbritjeve apo përsëritja e promocioneve nuk përbëjnë në vetvete provë të shkeljes së rregullave të konkurrencës.

Pretendimet konkrete mund të vlerësohen nga AKEP, sipas kompetencave të tij, ose në bashkëpunim me Autoritetin e Konkurrencës, kur është e zbatueshme.

Për rrjedhojë, këto çështje nuk trajtohen përmes vendosjes së detyrimeve të përgjithshme të kontrollit të çmimeve në Kreun V të kësaj Rregulloreje.

Përfundim

Në përfundim të shqyrtimit të komenteve për Pyetjen 15, AKEP ka rishikuar nenet 28–37 të projekt-rregullores, duke forcuar kërkesat për transparencën e informacionit, publikimin e tarifave dhe ofertave promocionale, informimin e përdoruesve fundorë dhe verifikimin e përputhshmërisë nga AKEP.

Ndryshimet synojnë të garantojnë informacion të qartë, të saktë, të plotë, të përditësuar dhe të krahasueshëm, duke ruajtur proporcionalitetin e detyrimeve dhe lirinë e sipërmarrësve për përcaktimin e ofertave dhe tarifave, në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi.

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

16. Cfarë mendoni në lidhje me ndryshimet e propozuara në masat në kreun VII të projekt-rregullores në krahasim me Rregulloren 420021?

One Albania

Përsa i takon ndryshimeve të propozuara në kreun VII, për personat/përdoruesit me aftësi të kufizuar (PAK), ONE Albania vlerëson se në nenin 43 "*Nominimi i palëve të treta dhe menaxhimi i faturave*", parashikimi në pikën 2 të tij duhet të përditësohet si vijon:

Neni 43 / pika 2 - Sipërmarrësi duhet të lejojë që personi përfaqësues i nominuar të paguajë faturat e pajtimtarit në emër të tij. Nominimi dhe dhënia e aksesit në të dhënat e faturimit të Pajtimtarit kërkon pëlqimin e shprehur, të lirë dhe të dokumentuar sipas parashikimeve të Nenit 7 (1) (a) të Ligjit Nr.124/2024, nga Pajtimtari me aftësi të kufizuara ~~duke i kërkuar paraprakisht dhe dakordësinë e tij për të vepruar në emër të përdoruesit me aftësi të kufizuar.~~. Sipërmarrësi nuk i kërkon personit të nominuar të pranojë përgjegjësinë për të paguar faturat e këtij pajtimtari.

Ky përditësim nevojitet në kushtet kur ndarja e të dhënave financiare dhe të telekomunikacionit me një palë të tretë kërkon pëlqim të shprehur, të dhënë lirisht. Mekanizmi duhet të jetë në përputhje me kërkesat e rrepta të pëlqimit sipas Ligjit Nr.124/2024, duke shmangur autorizimet joformale ose të padokumentuara.

Ndryshime të tjera të lehta apo nevojë për përditësime të referencave të përmendura mund t'i gjeni në draftin bashkëlidhur shkresës.

Vodafone Albania

Vodafone Albania vlerëson se ndryshimet e propozuara në Kreun VII të Projekt-Rregullores ruajnë në thelb qasjen dhe standardet e parashikuara në Rregulloren nr. 420021 për mbrojtjen dhe aksesueshmërinë e përdoruesve me aftësi të kufizuar, duke sjellë njëkohësisht disa qartësime dhe përshtatje me kuadrin e ri ligjor dhe zhvillimet rregullatore. Në veçanti, vlerësojmë referencat ndaj aksesueshmërisë digjitale dhe përputhshmërisë me iniciativën "Ëeb Accessibility Initiative (ËAI)" si dhe përcaktimin që shërbimet "Text Relay" do të rregullohen më tej përmes akteve nënligjore të AKEP-it dhe legjislacionit përkatës për aksesueshmërinë. Megjithatë, konsiderojmë të nevojshme që disa detyrime të parashikuara, veçanërisht ato që lidhen me implementimin teknik të Relay Services, krijimin dhe administrimin e regjistrave të posaçëm, si dhe kërkesat për aksesueshmëri të avancuar të platformave online, të shoqërohen me udhëzime të mëtejshme teknike dhe afate të arsyeshme implementimi, me qëllim garantimin e zbatimit proporcional dhe efektiv nga operatorët. Duhet mbajtur parasysh që sot pjesa më e madhe pajisjeve dixhitale e ofrojnë automatikisht mundësinë për rikthimin e zërit në tekst dhe anasjelltas.

Vodafone Albania ka implementuar prej kohësh kërkesat lidhur me aksesin e barabartë në shërbim për klientët me aftësi ndryshe duke vendosur standartin më të lartë të një kompanie me përgjegjshmëri sociale dhe siguron se ka ndjekur dhe do të vazhdojë të ndjekë çdo problematikë që mund të ketë ky komunitet apo çdo klient Vodafone.

Vodafone mirëpret propozime konkrete nga ana e AKEP dhe do të mbështesë brenda mundësive dhe kapaciteteve, zgjidhje te mundshme për të bërë të mundur ofrimin e shërbimit celular sa më gjerësisht për klientët me aftësi ndryshe.

Shoqata KOELF
Komente mbi Kreun VII

Shoqata propozon që rregullorja të parashikojë një afat tranzitor te arsyeshem nga hyrja në fuqi, për zbatimin e detyrimeve që kërkojnë ndryshime në kontrata, sisteme CRM, faturim, portale klienti, procese njoftimi, dokumentacion elektronik dhe procedura të brendshme. Për detyrimet që kërkojnë zhvillime teknike ose investime IT, afati tranzitor duhet të jetë i arsyeshëm dhe proporcional me natyrën e detyrimit.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 16

AKEP ka shqyrtuar komentet e palëve të interesuara lidhur me masat për garantimin e aksesit të barabartë të përdoruesve me aftësi të kufizuara në shërbimet e komunikimeve elektronike. Në vijim të vlerësimit të tyre, Kreu VII është rishikuar, duke qartësuar disa detyrime të sipërmarrësve dhe duke marrë në konsideratë kërkesat për mbrojtjen e të dhënave personale, mundësitë teknike dhe proporcionalitetin e zbatimit.

Në lidhje me **komentet e One Albania**, është riformuluar neni 43 për të qartësuar se caktimi i një personi të autorizuar për të vepruar në emër të pajtimtarit me aftësi të kufizuara bazohet në autorizimin e shprehur dhe të dokumentuar të tij. Janë saktësuar gjithashtu e drejta për ndryshimin ose revokimin e autorizimit, mbrojtja e të dhënave personale dhe mungesa e përgjegjësisë financiare të personit të autorizuar për detyrimet e pajtimtarit.

Në lidhje me **komentet e Vodafone Albania**, janë qartësuar kërkesat për shërbimet *Text Relay* (neni 46), duke parashikuar që kërkesat teknike dhe kushtet e zbatimit të përcaktohen sipas akteve përkatëse të AKEP-it dhe legjislacionit për aksesueshmërinë. Gjithashtu, janë përditësuar referencat ndaj standardeve të aksesueshmërisë së faqeve të internetit (neni 48), ndërsa për regjistrimin e nevojave specifike të pajtimtarëve (neni 49) është qartësuar mundësia e përdorimit të sistemeve ekzistuese, pa detyrimin për krijimin e një regjistri të veçantë, duke respektuar kërkesat për mbrojtjen dhe minimizimin e të dhënave personale.

Në lidhje me **komentet e Shoqatës KOEFL dhe Vodafone Albania për afatet tranzitore**, AKEP vlerëson se shumica e detyrimeve të Kreut VII janë vijimësi e kërkesave të Rregullores nr. 49/2021 dhe nuk kërkojnë afate të reja tranzitore. Megjithatë, për detyrimet që kërkojnë zhvillime të veçanta teknike ose investime, përfshirë shërbimet *Text Relay*, kërkesat dhe afatet e zbatimit mund të përcaktohen në aktet përkatëse të AKEP-it.

Për aksesin në **shërbimet e emergjencës**, është ruajtur detyrimi i operatorëve celularë për mundësimin e komunikimeve SMS pa pagesë për përdoruesit me aftësi të kufizuara në dëgjim dhe/ose në të folur, duke qartësuar se funksionimi efektiv i këtij komunikimi varet edhe nga kapacitetet teknike të autoriteteve përgjegjëse për shërbimet e emergjencës, në përputhje me nenin 149 të ligjit nr. 54/2024.

AKEP vlerëson se ndryshimet e kryera adresojnë pjesërisht komentet e palëve të interesuara, duke ruajtur detyrimet e nevojshme për garantimin e aksesit të barabartë të përdoruesve me aftësi të kufizuara dhe duke synuar zbatimin proporcional të kërkesave teknike dhe administrative nga sipërmarrësit.

Kreu VIII: Trajtimi i ankesave dhe zgjidhja e mosmarreveshjeve

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

One Albania

Lidhur me **përcaktimet në Kreun VIII** për trajtimin e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ONE Albania, i kërkon AKEP-it së pari konsiderimin dhe ndryshimin e afatit të mundshëm të ngritjes së një ankese nga pajtimtari, i cili në draft është ndryshuar dhe propozuar '*jo më vonë se 6 muaj'* nga '*brenda 15 ditëve'* që ka qenë në Rregulloren nr.420021.

Theksojmë se Kodi i Komunikimeve Elektronike dhe Ligji 54/2024 nuk kanë të përcaktuar afat 6 mujor për pajtimtarin për depozitim të ankesës, ndaj dhe ndryshimi i kuadrit ligjor në fuqi nuk gjen mbështetje dhe argumentim në kuadër të ndryshimeve për zbatimin e dispozitave të reja të Ligjit 54/2024.

Nga praktika në vite, nuk ka munguar vullneti i operatorëve për të zgjidhur dhe shqyrtuar ankesat e pajtimtareve edhe në raste të kalimit të afatit 15-ditor, ndaj dhe nuk shohim arsyen e këtij ndryshimi drastik, kur afati i sjelljes së ankesës tek sipërmarrësi nuk ka përbërë problematikë në vetvete. Për më tepër, ngritja e një ankese deri në 6 muaj humbet edhe aktualitetin e ankesës, provave dhe evidencave që mund të ketë pajtimtari kundrejt operatorit. Po ashtu, mungon edhe arsyeshmëria e zgjatjes së këtij afati nga 15 ditë në 6 muaj, në rrethanat kur një pajtimtar që ka një shqetësim me shërbimin apo faturimin, nuk ka arsye të presë 6 muaj për të ngritur një ankesë.

Sa më sipër, sugjerojmë **rishikimin e parashikimit në pikën 2 të nenit 50 " E drejta e ankimit të pajtimtarit",** duke sugjeruar të mbetet formulimi sipas Rregullores ekzistuese nr. 49, si vijon:

2. Ankesa me shkrim e pajtimtarit duhet t'i paraqitet operatorit:

a) brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose

b) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar. ~~Ankesa paraqitet pranë sipërmarrësit brenda një afati të arsyeshëm nga momenti kur pajtimtari/ përdoruesi fundor ka marrë dijeni për problematikën. Ankesa me shkrim e pajtimtarit duhet të paraqitet, në parim, jo më vonë se 6 (gjashtë) muaj nga ky moment, përveç rasteve të justifikuara.~~

One Albania

Përsa i takon përcaktimeve në nenin 52, për trajtimin nga sipërmarrësi të kërkesave të pajtimtarëve për mbyllje të kontratës, ONE Albania sugjeron rishikim të parashikimeve të propozuara, për të garantuar një normim të përgjithshëm të kërkesës për mbyllje të kontratës nga pajtimtari; për të garantuar legjitimimin e pasojave ligjore dhe financiare që passjell mbyllja e kontratës për palët; si dhe për të shmangur afate të detajuara që i përkasin procedurave të brëndshme të sipërmarrësve dhe tejkalojnë ndërhyrjet rregullatore ngaj operatorëve.

Neni 52 - Trajtimi nga sipërmarrësi të kërkesave të pajtimtarëve për mbyllje të kontratës

- Pika 1, shtohet vetëm pjesa në blu:

1. *Sipërmarrësit e shërbimeve dhe rrjeteve të komunikimeve elektronike duhet të kenë procedura të përcaktuara qartë në TKP për trajtimin e kërkesave të pajtimtarëve për mbyllje të kontratës. Pavarësisht nga kohëzgjatja minimale e kontratës, kushtet dhe procedurat e sipërmarrësit për përfundimin e kontratës nga pajtimtari nuk duhet të pengojnë/dekurajojnë pajtimtarin për ndryshimin e ofruesit të shërbimit dhe/ose përfundimin e kontratës.*

- ONE Albania sugjeron shtimin e përcaktimit të mëposhtëm si pikë 2, për një normim të përgjithshëm të kërkesës për përfundim të kontratës, si vijon:

2. *Sipërmarrësit do të ekzekutojnë kërkesën për përfundimin e kontratës në fund të muajit në vazhdim, por asnjëherë më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e njoftimit me shkrim të pajtimtarit, nga ana e operatorit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata.*

- Parashikimet në pikën 2 (në draftin në konsultim) sugjerojmë të hiqen pasi janë në tejkalim të detyrimeve që ka Ligji. Kërkesa për mbyllje rregullohet në TKP me pajtimtarin. Ndërkohe kërkesa për mbyllje vjen me pasoja ligjore dhe financiare dhe si e tillë duhet të jetë e formalizuar me shkrim dhe nënshkrim të njomë apo nënshkrim elektronik të pajtimtarit në mjediset digjitale. Gjithashtu, në rastet e produkteve fix broadband ndërprerja e kontratës duhet të vijë edhe me kthimin e pajisjeve të cilat i jepen pajtimtarit në përdorim.

~~2. *Sipërmarrësit duhet t'u mundësojnë pajtimtarëve paraqitjen e një kërkese për përfundim të kontratës të paktën në një prej mënyrave të mëposhtme:*~~
~~*a) nëpërmjet plotësimit të një formulari në një pikë shitje të sipërmarrësit*~~
~~*b) drejt një adrese të deklaruar të siëprmarrësit në territorin e Republikës së Shqipërisë;*~~
~~*c) në mënyrë elektronike drejt një adrese e-mail i të sipërmarrësit.*~~
~~*d) me telefonatë drejt një numri telefoni, ku komunikimet regjistrohen dhe ruhen nga sipërmarrësi si mjet prove;*~~

- Parashikimet në pikën 4, kërkojmë të fshihen pasi Ligji nr. 54 nuk kërkon që autoriteti rregullator të përcaktojë procedurën e ndërprerjes së kontratës në rregulloren për mbrojtjen e

konsumatorëve. Përcaktimi i afateve kaq të detajuara i përkasin procedurave të brendshme të sipermarrësve, dhe tejkalojnë ndërhyrjet rregullatore ndaj operatorëve.

Për më tepër, shtimi i kaq shumë afateve të detajuara shton barrën rregullatore vetëm për operatorët e mëdhenj pasi ISP e vogla dhe që përbëjnë më shumë se 200 sipërmarrës të regjistruar nuk kanë as TKP të standartizuara dhe as procedura të strukturuara për ndërprerje kontrate, dhe për rrjedhojë nuk do zbatojnë asnjëherë afate të tilla.

~~*3. Pas marrjes së kërkesës së pajtimtarit për mbyllje të kontratës (me afat të caktuar apo të pacaktuar), sipërmarrësi ka detyrim:*~~

~~*a) brenda 5 ditëve pune të njoftojë dhe informojë pajtimtarin për datën e mbylljes së kontratës, dhe detyrimet përkatëse të aplikueshme për përfundimin e marrëdhënies kontraktore sipas rastit:*~~

- ~~*faturën/detyrimet finale për shërbimet duke përfshirë sipas rastit, detyrimet e prapambetura të papaguara, pagesë për përfundim para afatit të kontratës;*~~
- ~~*kthimin e pajisjes/pajisjeve të specikuara në kontratë si të tilla, dhe vendin dhe afatin e kthimit të tyre brenda një afati të arsyeshëm, por jo më herët se 15 ditë nga data e mbylljes së kontratës.*~~

~~*b) të mbyllë kontratën brenda një afati të arsyeshëm, por jo më vonë se:*~~

- ~~*data e përfundimit të kontratës me afat të caktuar, në rastin e pikës 3/a të nenit 17 të kësaj Rregulloreje:*~~
- ~~*data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve të kushteve kontraktore, sipas pikës 4 të nenit 17 të kësaj Rregulloreje.*~~
- ~~*data e caktuar për bartjen e numrit celular apo fiks sipas kërkesës për bartje të numrit dhe përcaktimeve të Rregullores nr.43/2016 "Për portimin e numrit".*~~
- ~~*dita e fundit e muajit kalendarik përkatës në rast se kërkesa e pajtimtarit është bërë brenda datës 20 të këtij muaji*~~
- ~~*30 ditë nga marrja e kërkesës, në raste të tjera.*~~

Shpjegime më të detajuara jepen në komentet në draft-rregullore.

Lidhur me **nenin 13** që trajton po ashtu ndërprerjen e kontratës:

Sjellim në vëmendje se ndërpreja e kontratës është trajtuar edhe **në nenin 13** të projekt rregullores, për të cilat ONE Albania ka bërë komentet dhe sugjerimet e saj konkrete në nenin përkatës por dëshirojmë të theksojmë vecanërisht komentet tona lidhur me:

- *Datën e ekzekutimit të kërkesës për mbyllje të kontratës për të cilën AKEP propozon ekzekutimin në datën e përfundimit të afatit minimal.*

  Shoqëria ONE Albania shpreh se pajtimtari duhet të kërkojë me shkrim përfundimin e kontratës dhe ekzekutimi i saj do të kryhet brenda 30 ditëve nga marrja e kërkeses, pasi pajtimtari mund të kërkojë përfundimin edhe një ditë para përfundimit të afatit 30 ditor të

njoftimit, por ekzekutimi brenda 24 orëve është i pamundur nga pikpamja operacionale (reflektuar në komente në draft-rregulloren bashkëngjitur).

- *Të drejtën e pajtimtarit për të përfunduar kontratën deri në 2 muaj nga njoftimi paraprak 30 ditor për ndryshimin e kushteve të kontratës*.

  Së pari, këto dy afate nuk mund të qëndrojnë së bashku, pasi nëse njoftimi për ndryshimin e kushteve kryhet 30 ditë përpara, do të thotë që kushtet e reja do hyjnë në fuqi pas 30 ditëve duke filluar kështu afatin minimal të kontraktuar ndërkohë që pajtimtari do ketë edhe 30 ditë të tjera kohë për ndërprerjen e kontratës, që tashmë ka filluar afatin e saj prej 1 muaji. Pra afati 2 muaj kundrejt njoftimit 30 ditë përpara, është kontradiktor dhe krijon konflikt ligjor (reflektuar në komente në draft-rregulloren bashkëngjitur).

  Për të harmonizuar procedurat dhe për të mos krijuar paqartësi/konflikt ligjor, do duhej që të dyja afatet të ishin njësoj. Por, afati për njoftimin paraprak të ndryshimit të kushteve e ka përcaktuar Ligji në nenin 144 ndaj dhe një Rregullore nuk mund të caktojë një afat më të gjatë se ky. Ndërkohë, lidhur me afatin për ndërprerjen e kontratës, Kodi dhe Ligji përcaktojnë në parim se afati është 30 ditë, por AKEP mund ta shtyjë deri në 3 muaj. E megjithatë, AKEP ska paraqitur asnjë analizë apo evidentim të ndonjë situate shqetësuese që të ndryshojë këtë përcaktim në 2 muaj, për më tepër nuk e ka analizuar në raport me njoftimin paraprak të ndryshimit të kushteve. Prandaj, vlerësojmë të papranueshme nga ana jonë, përcaktimin e një afati 2 mujor për pajtimtarin për përfundimin e kontratës kundrejt njoftimit paraprak 30 ditor për ndryshim të kushteve të kontratës.

Vodafone Albania

Vodafone sugjeron që në dispozitat që rregullojnë trajtimin e kërkesave për përfundimin/mbylljen e kontratës nga pajtimtari të parashikohet shprehimisht një përjashtim për rastet kur pajtimtari ka detyrime të papaguara ndaj operatorit.

Në veçanti, vlerësojmë se operatori duhet të ketë të drejtën të refuzojë ose të pezullojë përfundimin e kontratës deri në shlyerjen e detyrimeve financiare të mbetura, përfshirë faturat e papaguara, këstet për pajisje apo çdo detyrim tjetër kontraktor të maturuar.

Ky parashikim është i nevojshëm për të garantuar balancën kontraktore ndërmjet palëve dhe për të shmangur situatat kur pajtimtari përfiton nga ndërprerja e marrëdhënies kontraktore pa përmbushur detyrimet financiare ekzistuese ndaj operatorit.

Shoqata KOELF

Komente mbi Procedurat e ankesave të konsumatorit

Afatet për trajtimin e ankesave duhet të jenë të arsyeshme dhe proporcionale me natyrën teknike të verifikimit. Duhet të parashikohet pezullimi i afatit kur kërkohet informacion shtesë nga pajtimtari ose kur verifikimi kërkon ndërhyrje teknike, testime në terren ose koordinim me palë të treta.

Tejkalimi procedural i afatit nuk duhet të konsiderohet automatikisht pranim i pretendimit të pajtimtarit. Në praktikë, shumë ankesa kërkojnë verifikime teknike komplekse dhe vendosja e një pasoje automatike do të krijonte barrë të padrejtë për operatorët.

Evidentimi dhe ruajtja e ankesave duhet të ketë kufij të qartë: afatin maksimal të ruajtjes, kategoritë minimale të të dhënave që duhen ruajtur dhe mënyrën e arkivimit elektronik. Operatorëve nuk duhet t'u krijohen detyrime të pakufizuara për ruajtje të dokumentacionit administrativ.

Qëndrimi i AKEP për komentet për Pyetjen 17 (Kreu VIII).

AKEP ka shqyrtuar komentet e One Albania, Vodafone Albania dhe Shoqatës KOEFL lidhur me dispozitat e Kreut VIII për trajtimin e ankesave të pajtimtarëve, përfundimin e kontratës dhe zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve. Në vijim të vlerësimit të tyre, dispozitat e këtij kreu janë rishikuar dhe qartësuar, duke synuar harmonizimin me ligjin nr. 54/2024, thjeshtimin e procedurave dhe ruajtjen e një ekuilibri të arsyeshëm ndërmjet të drejtave të pajtimtarëve dhe detyrimeve të sipërmarrësve.

***Në lidhje me afatin për paraqitjen e ankesave (neni 50)**, AKEP ka marrë në konsideratë komentet e One Albania dhe ka hequr afatin orientues gjashtëmujor të propozuar në projekt-rregullore. Megjithatë, nuk është pranuar rikthimi i afatit kufizues 15-ditor të Rregullores nr. 420021, pasi AKEP vlerëson se një afat i tillë mund të kufizojë në mënyrë të pajustifikuar të drejtën e pajtimtarëve për të paraqitur ankesa, veçanërisht për problematika të konstatuara me vonesë.*

***Për sa i përket nenit 52**, AKEP ka marrë pjesërisht në konsideratë komentet e One Albania për thjeshtimin e procedurave dhe shmangien e përcaktimeve tepër të detajuara. Dispozita është riformuluar duke parashikuar mënyra të ndryshme për paraqitjen e kërkesës për përfundimin e kontratës, përfshirë kanalet që sipërmarrësi përdor për lidhjen ose rinovimin e saj, si dhe të paktën një mënyrë pa praninë fizike të pajtimtarit. Procedurat për identifikimin dhe konfirmimin e vullnetit duhet të jenë proporcionale dhe të mos krijojnë pengesa të pajustifikuara.*

Është ruajtur detyrimi për informimin e pajtimtarit brenda 5 ditëve pune mbi datën e përfundimit të kontratës, detyrimet financiare dhe kthimin e pajisjeve. Gjithashtu, është përcaktuar një afat i përgjithshëm maksimal prej 30 ditësh për përfundimin e kontratës, kur nuk zbatohet një afat i posaçëm ose kur pajtimtari nuk ka kërkuar një datë të mëvonshme. Nuk është pranuar propozimi për faturimin automatik të tarifës mujore deri në fund të muajit kalendarik, pavarësisht datës së përfundimit të kontratës.

Në lidhje me komentin e Vodafone Albania, AKEP nuk pranon propozimin që detyrimet financiare të papaguara të përbëjnë shkak për refuzimin ose shtyrjen e përfundimit të kontratës. Në nenin 52 është saktësuar se këto detyrime nuk pengojnë përfundimin e kontratës, por pajtimtari vijon të jetë përgjegjës për shlyerjen e detyrimeve financiare të ligjshme, përfshirë detyrimet për pajisjet dhe ato që rrjedhin nga përfundimi i marrëdhënies kontraktore.

***Në lidhje me komentet e KOEFL për trajtimin e ankesave**, AKEP vlerëson se kompleksiteti i verifikimeve teknike duhet të merret në konsideratë gjatë organizimit të procedurave të brendshme të sipërmarrësve. Megjithatë, nuk pranohet propozimi për pezullimin e afatit 30-ditor të përgjigjes për shkak të kërkimit të informacionit shtesë, testimeve teknike ose koordinimit me palë të treta, pasi ky afat përcaktohet në nenin 46 të ligjit nr. 54/2024. Gjithashtu, sqarohet se tejkalimi i afatit*

nuk nënkupton pranimin automatik të pretendimeve të pajtimtarit. Regjistrimi dhe ruajtja e dokumentacionit të ankesave duhet të kryhen në përputhje me legjislacionin përkatës, përfshirë mbrojtjen e të dhënave personale.

Në versionin e rishikuar të Kreut VIII janë qartësuar gjithashtu procedurat për trajtimin administrativ të ankesave nga AKEP dhe zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve nëpërmjet KZAM-it, duke dalluar këto dy faza, përcaktuar garancitë procedurale për palët dhe harmonizuar afatet e shqyrtimit me nenin 46 të ligjit nr. 54/2024. Është parashikuar gjithashtu administrimi i një regjistri elektronik për evidentimin dhe ndjekjen e ankesave dhe kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

Për sa më sipër, AKEP pranon pjesërisht komentet e palëve të interesuara dhe ka reflektuar ndryshimet përkatëse në Kreun VIII, duke ruajtur objektivin e mbrojtjes efektive të të drejtave të pajtimtarëve, transparencës së procedurave dhe shmangies së pengesave të pajustifikuara për përfundimin e kontratës dhe ndërrimin e ofruesit.

III. Komentet shtesë dhe qendrimi i AKEP

1.Komente shtese derguar ne kuader të keshillimit publik (date 28.05-15.06.2026)

KOEFL

Komente mbi Forcën madhore, mirëmbajtja dhe kufizimi i përgjegjësisë financiare

Rregullorja duhet të përfshijë një klauzolë të qartë për forcën madhore dhe rrethanat jashtë kontrollit të arsyeshëm të operatorit, përfshirë fatkeqësitë natyrore, ndërprerjet energjetike, aktet e palëve të treta, sulmet kibernetike, vandalizmin, dëmtimet infrastrukturore dhe pandemitë. Operatori nuk mund të mbajë përgjegjësi për ndërprerje ose degradim shërbimi në këto raste.

Duhet të parashikohet shprehimisht se operatori ka të drejtë të kryejë ndërhyrje teknike dhe mirëmbajtje të planifikuar. Ndërprerjet për mirëmbajtje nuk duhet të konsiderohen automatikisht shkelje kontraktore, ndërsa njoftimi paraprak duhet të bëhet kur është teknikisht e mundur dhe e arsyeshme.

Përgjegjësia financiare e operatorit duhet të jetë proporcionale dhe kompensimi maksimal nuk duhet të tejkalojë vlerën e tarifës së shërbimit për periudhën e prekur. Drafti nuk duhet të lejojë interpretim që krijon përgjegjësi të pakufizuar financiare për operatorin.

Komente mbi mospërdorimin e shërbimit, mospagesa dhe përdorimi abuziv

Mungesa e përdorimit të shërbimit nga pajtimtari nuk përbën automatikisht mosofrim të shërbimit. Tarifimi duhet të vijojë për sa kohë shërbimi mbetet aktiv dhe teknikisht i disponueshëm për pajtimtarin, pavarësisht nëse pajtimtari e përdor ose jo atë.

Duhet të forcohet e drejta e operatorit për pezullim të pjesshëm ose të plotë të shërbimit, kufizim të aksesit ose ndërprerje kontrate në rast mospagese, mashtrimi, përdorimi abuziv ose cenimi të sigurisë së rrjetit. Këto masa janë të nevojshme për mbrojtjen e rrjetit, përdoruesve të tjerë dhe qëndrueshmërinë ekonomike të shërbimit.

Drafti duhet të njohë të drejtën e operatorit për bllokim, kufizim ose pezullim të menjëhershëm kur evidentohen trafik artificial, fraud, spam, përdorim jo normal i shërbimit ose cenim i integritetit të rrjetit.

Komente mbi sigurinë e rrjetit dhe masat emergjente teknike

Operatori duhet të ketë të drejtë të ndërmarrë masa të menjëhershme teknike, përfshirë filtrime, bllokime të përkohshme ose ridrejtim trafiku, kur kjo kërkohet për sigurinë kibernetike, integritetin e rrjetit, parandalimin e sulmeve, mbingarkesave ose dëmtimeve të shërbimit.

Komente mbi Transferimin e kontratës dhe ndryshimet korporative

Ne projekt-rregullore duhet të parashikohet se ndryshimet korporative, bashkimet, ristrukturimet ose transferimi i aktivitetit nuk konsiderohen automatikisht ndryshim kontrate që i jep pajtimtarit të drejtë zgjidhjeje pa penalitet, për sa kohë shërbimi vijon të ofrohet me të njëjtat kushte thelbësore dhe nuk cenohet pozita kontraktore e pajtimtarit.

Përditësimet teknologjike dhe pajisjet terminale

Operatori duhet të ketë të drejtën të migrojë teknologjinë, të zëvendësojë ose migrojë platforma dhe të ndryshojë parametra teknikë pa u konsideruar automatikisht ndryshim kontrate, për sa kohë funksionaliteti bazë ruhet dhe cilësia nuk ulet në mënyrë substanciale.

Duhet të qartësohet se operatori nuk garanton funksionimin optimal të shërbimit në pajisje jo të certifikuara ose të paadministruara prej tij dhe nuk mban përgjegjësi për probleme që burojnë nga pajisjet, programet, aplikacionet ose sistemet e vetë përdoruesit. Pajisjet që ofrohen nga operatori duhet të trajtohen sipas regjimit të vendosur në kontratë: përdorim, qira, shitje, administrim teknik ose formë tjetër e ligjshme.

Dispozitat kalimtare

Operatorëve duhet t'u jepet një afat tranzitor i arsyeshëm për zbatimin e detyrimeve të reja, veçanërisht kur ato kërkojnë ndryshime në sisteme, faturim, kontrata, CRM, procese operative ose investime IT. Zbatimi i menjëhershëm i detyrimeve teknike mund të krijojë kosto të konsiderueshme dhe vështirësi praktike.

Në pjesën hyrëse ose në dispozitat e përgjithshme të rregullores duhet të përfshihet shprehimisht parimi i proporcionalitetit, neutralitetit teknologjik dhe balancimit të mbrojtjes së konsumatorit me qëndrueshmërinë ekonomike dhe operacionale të operatorëve.

Në përfundim, Shoqata rithekson mbështetjen e saj për qëllimin e përgjithshëm të projekt-rregullores, në drejtim të rritjes së transparencës, informimit të përdoruesve fundorë dhe forcimit të standardeve të

mbrojtjes së konsumatorit në tregun e komunikimeve elektronike. Një kuadër i qartë rregullator është në interes të të gjitha palëve. Megjithatë, komentet e paraqitura në këtë material synojnë të evidentojnë se mbrojtja e konsumatorit nuk duhet të realizohet përmes dispozitave të përgjithshme, absolute ose të pazbatueshme në mënyrë proporcionale për të gjithë operatorët.

Shoqata thekson se operatorët fiksë të internetit luajnë një rol thelbësor në zhvillimin digjital të vendit, në aksesin e qytetarëve dhe bizneseve në shërbime online, në edukim, punë, tregti dhe komunikim të përditshëm. Për këtë arsye, rregullimi i marrëdhënies me pajtimtarët duhet të garantojë mbrojtje reale për përdoruesin fundor, por njëkohësisht të mos krijojë pengesa të panevojshme për operatorët.

Shoqata mbetet e hapur për bashkëpunim të mëtejshëm me AKEP-in në procesin e konsultimit publik, me qëllim përmirësimin e projekt-rregullores në harmoni me Ligjin nr. 54/2024, praktikat më të mira evropiane dhe realitetin teknik e ekonomik të tregut shqiptar të komunikimeve elektronike. **Shoqata vlerëson se zhvillimi i një seance dëgjimore me AKEP do të ishte i domosdoshëm për të diskutuar në mënyrë të drejtpërdrejtë çështjet kryesore të Projekt-Rregullores.**

Në këtë frymë, Shoqata kërkon që komentet dhe propozimet e paraqitura në këtë material të merren në konsideratë gjatë procesit të finalizimit të rregullores, në mënyrë që akti përfundimtar të garantojë një mbrojtje efektive të konsumatorit, pa cenuar në mënyrë të panevojshme sigurinë juridike dhe interesat e ligjshem te operatorëve të rrjeteve fikse të internetit.

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë KOEFL 28.05.2026.

Komentet pranohen pjesërisht.

AKEP ka shqyrtuar komentet shtesë të KOEFL lidhur me forcën madhore, mirëmbajtjen e rrjeteve, përgjegjësinë financiare, mospërdorimin dhe pezullimin e shërbimeve, sigurinë e rrjetit, ndryshimet korporative, përditësimet teknologjike dhe pajisjet terminale.

1. Forca madhore, mirëmbajtja dhe kufizimi i përgjegjësisë financiare

AKEP vlerëson se rrethanat e forcës madhore, ndërprerjet për mirëmbajtje të planifikuar dhe kufizimet përkatëse të përgjegjësisë së sipërmarrësit janë çështje që mund të trajtohen në termat dhe kushtet kontraktore, në përputhje me legjislacionin në fuqi. Për rrjedhojë, nuk vlerësohet e nevojshme përfshirja në Rregullore e një liste shteruese të këtyre rrethanave apo e përjashtimeve të përgjithshme nga përgjegjësia.

Ndërprerjet për mirëmbajtje të planifikuar nuk përbëjnë automatikisht shkelje kontraktore, ndërsa ngjarjet e pretenduara si forcë madhore duhet të vlerësohen sipas rrethanave konkrete dhe kushteve ligjore të zbatueshme. Sipërmarrësit duhet të marrin masa të arsyeshme për minimizimin e ndikimit të ndërprerjeve dhe informimin e pajtimtarëve, sipas rastit.

Sa i përket përgjegjësisë financiare, AKEP nuk vlerëson të përshtatshme vendosjen e një kufiri të përgjithshëm të kompensimit në vlerën e tarifës së shërbimit për periudhën e prekur, pasi kjo nuk mund të kufizojë të drejtat që pajtimtarëve u njihen nga legjislacioni në fuqi.

AKEP do të vlerësojë përputhshmërinë e kushteve kontraktore të publikuara nga sipërmarrësit me ligjin nr. 54/2024, këtë Rregullore dhe aktet e tjera të zbatueshme, përfshirë proporcionalitetin e kufizimeve të përgjegjësisë dhe respektimin e të drejtave të pajtimtarëve.

2. Mospërdorimi i shërbimit, mospagesa dhe përdorimi abuziv

AKEP vlerëson se mospërdorimi vullnetar i shërbimit nga pajtimtari nuk përbën në vetvete mosofrim të shërbimit nga sipërmarrësi dhe nuk e përjashton detyrimin për pagesë, për sa kohë shërbimi mbetet aktiv dhe i disponueshëm sipas kushteve kontraktore.

Gjithashtu, kushtet për kufizimin, pezullimin ose ndërprerjen e shërbimit në rast mospagese, mashtrimi, përdorimi abuziv ose cenimi të sigurisë së rrjetit mund të përcaktohen në termat dhe kushtet kontraktore, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

AKEP do të vlerësojë përputhshmërinë e këtyre përcaktimeve kontraktore me kuadrin ligjor dhe rregullator, veçanërisht lidhur me transparencën e kushteve, proporcionalitetin e masave të kufizimit ose pezullimit dhe respektimin e të drejtave të përdoruesve fundorë.

3. Siguria e rrjetit dhe masat emergjente teknike

AKEP njeh nevojën që sipërmarrësit të ndërmarrin masa të menjëhershme teknike për mbrojtjen e sigurisë dhe integritetit të rrjeteve dhe shërbimeve, përfshirë rastet e sulmeve kibernetike, trafikut mashtrues dhe incidenteve që cenojnë funksionimin e rrjetit.

Megjithatë, masat e filtrimit, bllokimit ose ridrejtimit të trafikut duhet të jenë të nevojshme, proporcionale dhe të kufizuara në masën dhe kohëzgjatjen e nevojshme, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe kërkesat për internetin e hapur, kur janë të zbatueshme.

Për rrjedhojë, AKEP nuk vlerëson të nevojshme përfshirjen në këtë Rregullore të një autorizimi të përgjithshëm për masa të tilla, të cilat duhet të zbatohen sipas kuadrit ligjor dhe rregullator përkatës.

4. Transferimi i kontratës dhe ndryshimet korporative

AKEP vlerëson se ndryshimet në strukturën e pronësisë, bashkimet ose ristrukturimet e sipërmarrësve nuk përbëjnë automatikisht ndryshime të kushteve kontraktore që i japin pajtimtarit të drejtën e zgjidhjes së kontratës pa penalitet, për sa kohë nuk cenohen kushtet kontraktore dhe të drejtat e tij.

Megjithatë, kur këto procese sjellin ndryshime të kushteve kontraktore ose të subjektit përgjegjës për përmbushjen e detyrimeve ndaj pajtimtarit, duhet të respektohen kërkesat përkatëse ligjore dhe kontraktore, përfshirë detyrimet për informim dhe të drejtat e pajtimtarit, sipas rastit.

AKEP nuk vlerëson të nevojshme përfshirjen e një përjashtimi të veçantë në Rregullore për këto raste.

5. Përditësimet teknologjike dhe pajisjet terminale

AKEP vlerëson se përditësimet teknologjike, migrimi i platformave dhe ndryshimet e parametrave teknikë nuk përbëjnë automatikisht ndryshim të kushteve kontraktore, për sa kohë nuk cenojnë kushtet thelbësore të shërbimit, parametrat kontraktorë të cilësisë dhe të drejtat e pajtimtarit.

Në lidhje me pajisjet terminale dhe programet e përdoruesit, përgjegjësia e sipërmarrësit duhet të vlerësohet sipas shkakut të problematikës, kushteve kontraktore dhe detyrimeve ligjore përkatëse. Sipërmarrësi nuk mund të mbahet përgjegjës për problematika që shkaktohen ekskluzivisht nga pajisje ose programe të përdoruesit jashtë kontrollit të tij, pa cenuar përgjegjësitë që rrjedhin nga pajisjet e ofruara, të shitura, të dhëna me qira ose të administruara prej tij.

Për rrjedhojë, AKEP vlerëson se këto çështje mund të trajtohen në dokumentacionin kontraktor, në përputhje me legjislacionin në fuqi, pa qenë e nevojshme të shtohen përjashtime të përgjithshme nga përgjegjësia në Rregullore.

6. Parimet e proporcionalitetit dhe neutralitetit teknologjik

AKEP merr në konsideratë komentet e KOEFL lidhur me rëndësinë e proporcionalitetit, neutralitetit teknologjik dhe balancimit të mbrojtjes së konsumatorëve me kushtet teknike dhe ekonomike të ofrimit të shërbimeve.

Këto parime përbëjnë pjesë të kuadrit ligjor dhe rregullator të komunikimeve elektronike dhe duhet të merren në konsideratë gjatë zbatimit të Rregullores. AKEP nuk vlerëson të nevojshme përsëritjen e tyre në një dispozitë të veçantë, pa cenuar zbatimin e kërkesave të ligjit nr. 54/2024 për mbrojtjen e përdoruesve fundorë.

Përfundim

AKEP vlerëson se çështjet e ngritura nga KOEFL mund të trajtohen kryesisht nëpërmjet kushteve kontraktore të sipërmarrësve dhe zbatimit të kuadrit ligjor e rregullator ekzistues. AKEP do të mbikëqyrë përputhshmërinë e këtyre kushteve me legjislacionin në fuqi, pas publikimit të tyre nga sipërmarrësit.

Për rrjedhojë, nuk vlerësohet e nevojshme përfshirja në Rregullore e përjashtimeve të përgjithshme nga përgjegjësia ose e dispozitave që lejojnë kufizime të pakushtëzuara të të drejtave të pajtimtarëve.

Në lidhje me komentet e KOEFL për dispozitat kalimtare, AKEP ka dhënë qëndrimin e konsoliduar në pjesën përmbyllëse të këtij Raporti, në kuadër të shqyrtimit të komenteve të të gjitha palëve të interesuara për të njëjtën çështje.

Komentet e KOEFL pranohen pjesërisht.

ONE 15.06.2026

Neni 62 - Afati i hyrjes në fuqi

Lidhur me **afatin e hyrjes në fuqi,** të parashikuar në Nenin 62 të draft-rregullores, duke konsideruar:

- Ndryshimet që kërkohen të ndërmerren nga Operatorët ofrues të shërbimeve të komunikimeve elektronike në TKP e sipërmarrësve në kuadër të kërkesave të Udhëzimit mbi Rregullat për Internetin e Hapur (miratuar me vendimin e AKEP nr.16, dt.8/6/2026), ku data për bërjen efektive të tyre është përcaktuar 1/8/2026;
- Angazhimin e një sërë strukturave për vlerësimin, zhvillimin, testimin dhe implementimin e bërjen efektive live të këtyre kërkesave, pasi nuk është thjesht cështje përditësimi në termat dhe kushtet e kontratës së pajtimtarit dhe afateve mes kompanisë dhe AKEP për vlerësimin e TKP-së, por e sigurimit të implementimit dhe zbatueshmërisë së tyre për pajtimtarin;
- Periudhën e miratimit përfundimtar të tyre, qoftë të udhëzuesit, qoftë të kësaj draft-rregulloreje që kërkon përditësime të rëndësishme në TKP dhe zhvillime teknike për matjen e treguesve të cilësisë dhe ngrijten e përcaktimin e procedurave të detajuara të brendshme për implementimin e tyre, shtuar këtu faktin që përkon me periudhën e lejeve vjetore të programuara të stafeve tona;
- Një numër të konsiderueshëm dokumentash të nxjerra nga AKEP gjatë vitit 2026, të miratuara, në fazë aprovimi, apo ende në periudhë këshillimi publik, për të cilat stafet tona kanë vlerësuar dhe vijojnë të vlerësojnë për implementimin e detyrimeve të miratuara apo atyre të propozuara, për të parë fizibilitetin e tyre në mjedisin dhe sistemet aktuale të IT-së dhe kërkesat shtesë për zhvillim që kërkojnë një kohë të caktuar;
- Tërësinë e ndryshimeve dhe kërkesave të reja të propozuara nga AKEP në kuadër të kësaj draft-rregulloreje, për implementimin e një pjese të të cilave mund të kërkohet dhe bashkëpunimi me vendor të jashtëm, e për pasojë kërkon gjithashtu kohën e vet;

Shoqëria ONE Albania, i kërkon AKEP-it të vlerësojë sa më sipër, dhe të vendosë afate objektive për bërjen efektive të kërkesave të rregullores në TKP e operatorëve, duke shtuar në nenin 62, një përcaktimin që i mundëson operatorëve një afat prej **jo më pak se 6 muaj** nga data e miratimit të Rregullores për implementimin e kërkesave të Rregullores në TKP të sipërmarrësve.

Në përfundim, Shoqëria ONE Albania Sha mendon se duke konsideruar rëndësinë e kësaj projekt rregulloreje dhe të ndryshimeve të propozuara që impaktojnë direkt aktivitetin e biznesit dhe operacionet e përditshme të sipërmarrësve në tregun e komunikimeve elektronike, është shumë i nevojshëm organizimi i takimeve ndërmjet sipërmarrësve dhe AKEP për të diskutuar nga afër mbi cdo kapitull të draft- rregullores. Këto takime, përmes diskutimeve konstruktive mes palëve të interesit, do t`i ndihmonin procesit për miratimin e dispozitave të cilat jo vetëm do t`i shërbejnë konsumatorit të shërbimeve elektronike publike, por njëkohësisht do të jenë të mirëpranuara në industri.

VODAFONE 15.06.2026

Vodafone Albania mirëpret iniciativën e AKEP për modernizimin dhe konsolidimin e kuadrit rregullator në fushën e mbrojtjes së konsumatorit në komunikimet elektronike, si dhe angazhimin për harmonizimin e tij me parimet e Kodit Elektronik Europian dhe zhvillimet më të fundit europiane në drejtim të transformimit dixhital të shërbimeve.

Vlerësojmë se Projekt-Rregullorja reflekton një qasje moderne dhe progresive ndaj marrëdhënies operator–konsumator, duke adresuar në mënyrë më të strukturuar transparencën, informacionin parakontraktor, dixhitalizimin e proceseve dhe rritjen e sigurisë juridike për përdoruesit fundorë. Në veçanti, konsiderojmë pozitive:

i. njohjen dhe formalizimin e përdorimit të kanaleve dixhitale dhe mjeteve elektronike të qëndrueshme për komunikimin me konsumatorin;

ii. njohjen e ofertave dhe kushteve të negociuara individualisht apo të personalizuara;
iii. saktësimin dhe harmonizimin e disa përkufizimeve të rëndësishme rregullatore sa i përket termave: përdorues, përdorues fundor, konsumator, pajtimtar, përdorues të kategorive ndërmarrje, biznese, organizata jofitimprurëse etj;
iv. rritjen e transparencës mbi tarifat, roaming-un, cilësinë e shërbimit dhe kushtet kontraktore;
v. parashikimin e masave shtesë për kontrollin e shpenzimeve të konsumatorëve;
vi. përcaktimin më të detajuar të të drejtave dhe detyrimeve në raport me emergjencat, informacionin e vendndodhjes dhe mbrojtjen e përdoruesit fundor;
vii. konsolidimin në një akt të vetëm të disa elementeve rregullatore të shpërndara më parë në disa akte të ndryshme.

Nga ana tjetër, konsiderojmë se në disa aspekte Projekt-rregullorja shkon përtej objektivit të nevojshëm të mbrojtjes së konsumatorit dhe hyn në elemente granulare, operacionale dhe tregtare të cilat për nga natyra e trajtimit duhet të mbeten në diskrecionin e operatorëve, në përputhje me modelet e tyre të biznesit, politikat e brendshme dhe zhvillimet dinamike të tregut.

Në këtë kuadër, evidentojmë disa shqetësime lidhur me:

i. ndërhyrjen në elemente specifike tregtare si: vlefshmëria e kartave SIM, ciklet e rimbushjeve apo kompensimin e klientëve pasi numri çaktivizohet;
ii. përcaktime tepër të detajuara mbi formatin dhe përmbajtjen e komunikimeve ndaj klientëve;
iii. standardizimin e modeleve/formateve të njoftimeve, të cilat duhet të mbeten fleksibël dhe jo shteruese;
iv. dispozita që krijojnë rrezik për mbivendosje rregullatore ("over-regulation") dhe barrë disproporcionale operacionale si psh dublikimin e dokumentacionit kontraktor dhe hierarkisë së dokumenteve kontraktore (informacion parakontraktor-përmbledhje kontrate).

Gjithashtu, duke marrë në konsideratë faktin që kjo Projekt-rregullore konsolidon dhe rregullon njëkohësisht fusha të gjera si kontratat, tarifat, procedurat e njoftimit, informacionin parakontraktor, roaming-un, trajtimin e ankesave dhe proceset operacionale të lidhura me konsumatorin, vlerësojmë se implementimi i saj do të kërkojë ndryshime të konsiderueshme teknike, operacionale, në sisteme dhe kontraktore në nivel kompanie.

Për këtë arsye, konsiderojmë të nevojshme parashikimin e një periudhe implementimi të arsyeshme dhe proporcionale, **nga 6 muaj deri në 1 vit** për dispozita të caktuara, veçanërisht ato që kërkojnë zhvillime IT, ndryshime sistemesh, procese të reja operacionale dhe investime të konsiderueshme.

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë One dhe Vodafone 15.06.2026.

Në lidhje me kërkesat për periudhën kalimtare të zbatimit të Rregullores, AKEP ka dhënë qëndrimin e konsoliduar në pikën 9, në pjesën përmbyllëse të këtij Raporti, duke marrë në konsideratë komentet e paraqitura nga One Albania, Vodafone Albania dhe KOEFL, si dhe diskutimet e zhvilluara gjatë takimeve konsultative.

2.Komente derguar pas takimit të datës 8.07.2026

One email 9.07.2026

Duke ju falenderuar per takimin e zhvilluar diten e djeshme dt.8.7.2026, na lejoni te shprehim edhe njehere vleresimin tone lidhur me punen e AKEP per draftimin e kesaj rregulloreje si dhe njeherazi percjellim

vleresimin tone lidhur me diskutimet konstruktive mbi nje nga draft rregulloret me te rendesishme qe impakton si mbrojtjen e konsumatorit ashtu edhe operacionet e biznesit te operatoreve te komunikimeve elektronike

Ne vijim edhe te qendrimit tone percjelle me komentet tona nr. 1147 dt. 15.06.2026, shoqeria ONE Albania paraqet si me poshte te permbledhura ceshtjet kryesore te paraqitura nga ana jone ne takim:

- Me qellim permbushjen e detyrimit ligjor qe informacioni parakontraktual dhe permbledhja e kontrates se bashku me TKP te jene pjese integrale e kontrates, ONE Albania sugjeron integrimin e tyre me hyperlink te posacem ne Formularin e Kontrates, ku pajtimari pranon se eshte njohur paraprakisht me keto dokumente nga kanalet tona publike dhe te shkarkueshme ne pdf. Formulari i Kontrates nenshkruhet me tej me vullnet te lire nga pajtimtari ne firme te njome apo ne forme elektronike. Kjo perben prove ligjore qe keto dokumente jane bere pjese perberese e kontrates per te cilen pajtimtari ka shprehur vullnetin dhe konsentin e shprehur duke reduktuar ne menyre te ndjeshme volumin e materialeve te printuara qe ne te kundert do duhej tja paraqisnim pajtimtarit per te marre konsentin apo dakortesine e tij lidhur me informacionin parakontraktual apo permbledhjen e kontrates. Sjellim ne vemendje se dergimi me mjete te qendrueshme te informacionit parakontraktual apo permbledhjen e kontrates ne nje numer telefoni apo adrese email per te cilat pajtimtari nuk ka nenshkruar ende kontraten dhe nuk dhene ende konsentin per ti perdorur, do ishte ne kundershtim me Ligjin nga ana e ONE Albania.
- Shoqeria ONE Albania eshte dakort me propozimin e AKEP per te patur TKP te vecanta per prepaid dhe postpaid ne kushtet qe TKP per prepaid te kufizohen vetem ne elementet kryesore apo referenca me hyperlinks ne maximumi 1 faqe format
- Lidhur me modelet e sugjeruara ne draft per TKP dhe njoftimet e tjera, sugjerojme te mos perfshihen si pjese e Rregullores
- Lidhur me rimbushjet, ONE Albania thekson qendrimin e tij se keto jane elemente te tregut retail dhe nuk mund te jene pjese e diskutimeve apo parashikimeve ne kete draft rregullore. Nderkohe ONE Albania thekson se tashme ka marre persiper disa inisiativa me AKEP per te targetuar shtresat ne nevoje. Po ashtu, nisur nga raporti i Autoritetit te Konkurrences percjelle operatoreve, pritet te merren masa komerciale per targetimin e shtresave ne nevoje
- Shoqeria ONE Albania, me qellim garantimin e vazhdimesise se sherbimeve, parandalimin e suprizave te pajtimtareve kur kalojne ne tarife standarte pasi u mbaron kontrata me tarife me zbritje, si dhe me qellim fasilitimin e proceseve ne rruge digjitale duke reduktuar nevojen per paraqitje fizike ne dyqan te pajtimtarit, sugjeron si nje mjet alternativ per rinovimin e kontrates, ku duke permbushur detyrimin rregullator per njoftimin 1 muaj perpara te perfundimit te kontrates dhe ofrimit te paketes me te mire sipas profilit te pajtimtarit, dhe ne mungese te kerkeses se pajitmarit gjate kesaj periudhe 1 mujore per nderprerjen e kontrates apo kalimit te saj ne afat te pacaktuar, pas perfundimit te afatit 1 mujor, ONE do ti dergoje me mjete te qendrueshme GTC dhe Planin Tarifor duke futur keshtu ne fuqi kontraten sipas planit te ri te sugjeruar por dhe duke i mundesuar gjithashtu ne zbatim te kerkesave per kontrates ne distance, te drejten per anullimin e kontrates brenda 14 diteve nga dergimi me mjete te qendrueshme te kontrates.
- Shoqeria ONE Albania vlereson se duke qene se jane disa akte njeherazi qe kerkojne perditesimin e TKP, eshte e nevojshme nje periudhe prej te pakten 6 mujore qe nga miratimi i aktit me te fundit qe prek/ndikon kontraten me pajtimtarin, me qellim rishikimin e TKP te kontrates dhe paraqitjen e tyre per vleresim prane AKEP
- Lidhur me rimbursimin e krediteve te mbetura ne rastet e abonentet deaktive, sugjerojme heqjen e kesaj kategorie per shkak se ONE Albania po punon prej muajsh qe me miratimin e Rregullores se NP per implementimin e ketij detyrimi per abonentet qe kerkojne portimin e numrit dhe nuk mund te zhvleresoje/zeroje te gjithe punen, kohen, resurset njerzore dhe teknike, zhvillimet me vendoret, etj edhe njehere per te perfshire edhe kete kategori

Nderkohe, pavaresisht se nuk arritem te diskutonim mbi te gjitha ceshtjet, shoqeria ONE Albania deshiron te theksoje qendrimin e saj lidhur me:

- Shoqeria ONE Albania vlereson propozimin e AKEP per njehsimin e Formularit te Regjistrimit per te gjitha sherbimet dhe sugjeron që formulari i regjistrimit pjesë e kësaj rregulloreje të përmbajë vetëm elementët minimal të detyrueshëm të identifikimit të pajtimtarit, ndërsa elementët që lidhen me specifikat e produktit pjesë e kontratës për shërbimin e zgjedhur, të jenë element në diskrecion të operatorit për tu evidentuar në këtë Formular me të dhëna shtesë apo në një dokument më vete, pjesë e kontratës me pajtimtarin.
- Shoqeria ONE Albania vlereson maksimalisht qe AKEP synon te fasilitoje per operatoret procesin e regjistrimit te pajtimtareve nepermjet kanaleve digjitale. Ne kete kontekst do te sugjeronim qe percaktimi ne kete rregullore te perfshije jo vetem procesin KYC por te specifikoje edhe edhe firmen elektronike ne procesin e regjistrimit digjital
- Lidhur me propozimet ne draft rregullore te klauzoles se ICK, Shoqeria ONE Albania nuk i gjen te arsyeshme dhe te mbeshtetura pasi percaktime te tilla nuk parashikohen dhe nuk imponohen as nga Kodi i Komunikimeve Elektronike Europiane EECC, dhe as nga Ligji 54/2024. Klauzolat e (ICK) në përqindje sipas publikimit të INSTAT për këtë tregues, gjejnë aplikim në të gjitha vendet e EU-së dhe janë të mbështetura nga Gjykata Europiane e Drejtësisë. Madje këto klauzola janë të mbështetura edhe nga draft DNA[1] e cila e përmban gjithashtu këtë parashikim, me kusht që të respektohen detyrimet për transparencë me pajtimtarët. Ndërkohë, përsa i takon referencës së përmendur në draft rregullore, në praktikat e OFCOM, e gjejmë të pambështetur, pasi OFCOM pas daljes BREXIT nuk ndjek praktikat EU nderkohe qe Shqiperia duke qene eshte ne procesin e integrimit ne EU ndjek dhe zbaton praktikat me te mira te EU-se.

  Përtej aspektit ligjor dhe legjitimitetit të klauzolës për parashikim të ndryshimit të tarifës së pajtimit mujor bazuar në ICK, në aspektin praktik, përcaktimi i propozuar në draft rregullore për parashikim të saktë të tarifave mujore të ardhshme që në kohën e nënshkrimit të kontratës nuk është objektivisht e mundur të ofrohet, pasi vlerat e IÇK-së publikohen periodikisht nga INSTAT dhe nuk mund të parashikohen paraprakisht. Prandaj, dhënia e një vlere absolute të ardhshme gjatë gjithë kohëzgjatjes së kontratës do të ishte spekulative dhe potencialisht mashtruese në dëm të interesave të pajtimtarit i cili do të ishtë i ekspozuar ndaj vlerave subjektive të vendosura nga operatori në kontratë.

Vodafone email 20.07.2026

Në vijim të takimit të zhvilluar pranë AKEP më datë **8 korrik 2026**, lidhur me **Projekt-rregulloren "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe Pajtimtarëve të Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike"**, si dhe instrumenteve të tjera Rregullatore në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, konkretisht **Rregullores për Përmbledhjen e Kontratës**, **Rregullores për Portabilitetin e Numrave** dhe **Udhëzuesit për Internetin e Hapur**, dëshirojmë të përmbledhim më poshtë çështjet kryesore të diskutuara gjatë këtij takimi, si dhe propozimet e paraqitura nga operatorët për shqyrtim.

1. Informacioni Parakontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës

[1] https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/proposal-regulation-digital-netëorks-act-dna

Draft DNA, recital (271) - Ëhere a laëful price-indexation clause, specified according to the information requirements for contracts that require to describe the method by ëhich price may laëfully vary, is an integral part of the contract, its implementation ëould not constitute a change in contractual conditions but the application of an existing contract provision, ëhere the clause is in accordance ëith Union and national laë.

i. Gjatë takimit, nga ana e përfaqësuesve të AKEP u sqarua se informacioni që përmban Përmbledhja e Kontratës duhet t'i vihet në dispozicion pajtimtarit në një formë të personalizuar përpara ose njëkohësisht me lidhjen e kontratës, në mënyrë që ai të ketë mundësinë të njihet paraprakisht me të drejtat dhe detyrimet kryesore që rrjedhin nga kontrata. Në vijim të këtij sqarimi, u theksua gjithashtu se informacioni parakontraktor duhet të jetë i disponueshëm, të paktën në faqen zyrtare të operatorit, duke përmbajtur informacionin e përgjithshëm mbi planin tarifor, si dhe të drejtat dhe detyrimet përkatëse të pajtimtarit.

ii. Vodafone Albania evidentoi se informacioni parakontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës përmbajnë në masë të madhe të njëjtin informacion, duke sjellë mbivendosje pa krijuar një vlerë të shtuar për konsumatorin. Vodafone theksoi gjithashtu se informacioni parakontraktor justifikohet kryesisht në rastin e kontratave të lidhura në distancë, ndërsa për kontratat e lidhura në pikat fizike të shitjes, vënia në dispozicion e Përmbledhjes së Kontratës përpara nënshkrimit të kontratës duhet të konsiderohet e mjaftueshme.

iii. U diskutua gjithashtu saktësia e të dhënave të kontaktit të pajtimtarëve (numri i telefonit dhe adresa e e-mailit). Vodafone Albania theksoi se përgjegjësia për deklarimin e saktë të këtyre të dhënave i takon vetë pajtimtarit, pasi dokumentacioni kontraktor dërgohet në të dhënat e kontaktit të deklaruara prej tij.

2. Propozim lidhur me konfirmimin e marrjes së informacionit

Vodafone Albania paraqiti për diskutim mundësinë që pajtimtari të konfirmojë, nëpërmjet një kutize verifikimi (*checkbox*), se është njohur me informacionin parakontraktor dhe Përmbledhjen e Kontratës, të cilat do të jenë të disponueshme përmes lidhjeve elektronike (*hyperlinks*) dhe do të konsiderohen pjesë integrale e kontratës së pajtimit.

Në këtë drejtim, mbetemi në pritje të vlerësimit dhe konfirmimit tuaj nëse një mekanizëm i tillë do të konsiderohej në përputhje me kërkesat e Projekt-rregullores.

3. Rimbushjet Prepaid (Neni 15 i Projekt-rregullores)

- Vodafone Albania dhe One Albania shprehën kundërshtimin ndaj dispozitave që parashikojnë përcaktimin rregullator të vlerave dhe afateve të vlefshmërisë së rimbushjeve prepaid.
- Të dy operatorët argumentuan se këto dispozita përbëjnë një ndërhyrje në tregun me pakicë dhe nuk janë në përputhje me praktikat e Bashkimit Evropian, ku autoritetet rregullatore, në përgjithësi, nuk përcaktojnë vlerën tregtare apo periudhën e vlefshmërisë së rimbushjeve prepaid.
- Operatorët kërkuan heqjen e këtyre dispozitave, duke u lënë operatorëve lirinë për të përcaktuar politikat e tyre tregtare lidhur me vlerat dhe periudhat e vlefshmërisë së rimbushjeve prepaid.
- Gjithashtu, u evidentua se pajisja e klientëve me karta SIM, aktivizimi i tyre dhe mirëmbajtja e rrjetit shoqërohen me kosto operative. Në këtë kuadër, operatorët kërkuan gjithashtu sqarime mbi metodologjinë e përdorur për përcaktimin e vlerave të propozuara të rimbushjeve prepaid në Projekt-rregullore.

Nga diskutimi u dakordësua që kjo dispozitë do të rishqyrtohet. Në këtë kuadër, mbetemi në pritje të qëndrimit përfundimtar të AKEP lidhur me këtë çështje.

4. Rimbursimi i Balancës së Papërdorur Prepaid

- Diskutimi përfshiu edhe nenin 15(5)(g), lidhur me rimbursimin e balancës së papërdorur në rast të portimit të numrit ose çaktivizimit të tij, ku kjo e fundit u kundërshtua nga Vodafone Albania dhe One Albania.
- Vodafone Albania propozoi vendosjen e një kufiri maksimal për shumën e rimbursueshme, duke iu referuar rasteve të mëparshme të mashtrimit dhe abuzimit.
- Të dy operatorët evidentuan gjithashtu vështirësitë praktike dhe fiskale që lidhen me rimbursimin e balancës, veçanërisht kur rimbushjet janë kryer përmes distributorëve ose pikave të shitjes që lëshojnë dokumente fiskale në emrin e tyre.
- Si alternativë, u propozua që balanca e papërdorur të mund të transferohet drejt një numri tjetër, në vend që të rimbursohet në vlerë monetare.

Në këtë drejtim, mbetemi në pritje të vlerësimit dhe qëndrimit tuaj lidhur me këtë propozim.

5. Ndryshimi i Adresës dhe Instalimi i Shërbimeve Fikse

U diskutuan vështirësitë praktike që lidhen me ndryshimin e adresës së abonentëve të shërbimeve fikse dhe respektimin e afateve të aktivizimit të shërbimit.

Vodafone Albania dhe One Albania evidentuan se një nga pengesat kryesore mbetet mungesa e aksesit në godinat e banimit, pasi administratorët e tyre shpesh nuk lejojnë instalimin e infrastrukturës së nevojshme. Në këtë kuadër, operatorët kërkuan që AKEP, në bashkëpunim me autoritetet përkatëse vendore, të ndërmarrë hapat e nevojshëm për adresimin e kësaj problematike, me qëllim lehtësimin e instalimit të shërbimeve dhe respektimin e afateve të përcaktuara nga kuadri rregullator.

6. Propozimi i One Albania lidhur me njoftimin për përfundimin e kontratës. Biem dakord ne parim me kete propozim.

One Albania paraqiti për diskutim një mekanizëm sipas të cilit:

- pajtimtari njoftohet me SMS 30 ditë përpara përfundimit të kontratës së tij, së bashku me një propozim për një plan tarifor alternativ;
- në rast se pajtimtari nuk kërkon ndërprerjen e kontratës, shërbimi kalon automatikisht në planin e propozuar pas përfundimit të kontratës me afat të caktuar;
- pas aktivizimit të planit të ri, pajtimtari njoftohet sërish për të drejtën që, brenda 14 ditëve, të rikthehet në një kontratë me afat të pacaktuar nëse nuk pajtohet me migrimin.

Lidhur me këtë propozim, mbetemi në pritje të vlerësimit dhe qëndrimit tuaj.

7. Periudha e nevojshme për implementimin e Rregullores

Vodafone Albania theksoi se zbatimi i kërkesave që do të parashikohen në Rregulloren përfundimtare do të kërkojë ndryshime të konsiderueshme në proceset operative, dokumentacionin kontraktor, sistemet IT, kanalet e shitjes, si dhe zhvillimin, testimin dhe implementimin e funksionaliteteve të reja teknike.

Për këtë arsye, Vodafone kërkoi që Rregullorja përfundimtare të parashikojë një periudhë tranzitore prej të paktën gjashtë (6) muajsh nga data e hyrjes së saj në fuqi. Një periudhë e tillë është e domosdoshme për të mundësuar projektimin, zhvillimin, testimin dhe implementimin e të gjitha ndryshimeve të kërkuara në sistemet IT, proceset operative dhe dokumentacionin kontraktor. Duke pasur parasysh kompleksitetin dhe shtrirjen e këtyre ndryshimeve, hyrja në fuqi e menjëhershme e Rregullores pas miratimit të saj nuk do të ishte praktikisht e zbatueshme dhe do ta bënte të pamundur përmbushjen në kohë dhe në mënyrë të plotë të detyrimeve të reja rregullatore. Për rrjedhojë, një periudhë implementimi prej gjashtë (6) muajsh përbën afatin minimal të nevojshëm për të garantuar një zbatim efektiv, të qëndrueshëm dhe në përputhje të plotë me kërkesat e Rregullores.

Mbetemi në pritje të komenteve dhe qëndrimit tuaj mbi çështjet e mësipërme, si dhe në dispozicion për çdo sqarim apo diskutim të mëtejshëm që mund të konsiderohet i nevojshëm.

Qëndrimi i AKEP për komentet shtesë pas takimit 8.07.2026.

Komentet e One Albania, të datës 09.07.2026, dhe Vodafone Albania, të datës 20.07.2026, pranohen pjesërisht.

1. Informacioni parakontraktor, Përmbledhja e Kontratës dhe përdorimi i lidhjeve elektronike (hyperlinks)

AKEP vlerëson propozimet e sipërmarrësve për thjeshtimin e dokumentacionit kontraktor dhe përdorimin e mjeteve elektronike, me qëllim reduktimin e dokumentacionit fizik dhe lehtësimin e proceseve të shitjes.

Përdorimi i lidhjeve elektronike drejt dokumenteve të disponueshme dhe të shkarkueshme mund të shërbejë si mjet për vënien në dispozicion të informacionit, me kusht që të përmbushen kërkesat ligjore për kohën, formën dhe mënyrën e dhënies së tij.

Megjithatë, përfshirja e një hyperlink-u në formularin e kontratës ose konfirmimi nëpërmjet një kutize verifikimi (checkbox) nuk mund të konsiderohet, në vetvete, si përmbushje automatike e detyrimit për dhënien e informacionit parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës.

Sipërmarrësi duhet të sigurojë që konsumatori të ketë marrë informacionin e kërkuar përpara se të jetë i lidhur nga kontrata ose oferta përkatëse, si dhe që Përmbledhja e Kontratës t'i vihet në dispozicion sipas kërkesave të ligjit nr. 54/2024 dhe aktit përkatës të AKEP.

AKEP ka saktësuar dispozitat përkatëse për të shmangur përsëritjen e panevojshme të informacionit, duke ruajtur dallimin ndërmjet informacionit parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht.

2. TKP-të për shërbimet me parapagim dhe modelet e dokumentacionit

AKEP vlerëson propozimin për përdorimin e TKP-ve të veçanta për shërbimet me parapagim dhe me paspagim, duke marrë në konsideratë dallimet ndërmjet këtyre marrëdhënieve kontraktore.

Për shërbimet me parapagim, dokumentacioni duhet të jetë sa më i thjeshtë, i qartë dhe i përshtatur me karakteristikat e shërbimit. Megjithatë, AKEP nuk e konsideron të përshtatshëm përcaktimin e një kufiri të përgjithshëm prej një faqeje, nëse kjo do të pengonte përfshirjen e informacionit të detyrueshëm.

Në lidhje me modelet e TKP-ve dhe të njoftimeve, AKEP vlerëson se standardizimi i elementeve kryesore të informacionit ndihmon në zbatimin e njëtrajtshëm të kërkesave dhe në transparencën ndaj pajtimtarëve. Modelet duhet të përdoren në përputhje me funksionin dhe kërkesat përkatëse të Rregullores, duke lejuar përshtatjet e nevojshme që nuk cenojnë informacionin e detyrueshëm.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht.

3. Vlefshmëria e kartave SIM/eSIM dhe e rimbushjeve me parapagim – Neni 15

AKEP ka rishqyrtuar dispozitat e nenit 15 të projekt rregullores (neni 18 në versionin final te Rregullores), dhe qënrimi I plotë për këto komente është dhënë në Pjesën II të këtij dokumenti për qndrimin e AKEP për komentet për Pyetjen nr.9).

4. Kompensimi i kreditit të papërdorur me parapagim

AKEP ka marrë në konsideratë komentet e sipërmarrësve për vështirësitë teknike, administrative dhe fiskale që mund të shoqërojnë kompensimin e kreditit të papërdorur, si dhe nevojën për harmonizimin e kërkesave me Rregulloren e Portabilitetit të Numrave.

Në versionin përfundimtar, e drejta për kompensimin e kreditit monetar të papërdorur është lidhur me rastin e bartjes së numrit drejt një sipërmarrësi tjetër, sipas kushteve dhe procedurave të përcaktuara në Rregulloren e Portabilitetit.

Nuk është ruajtur detyrimi i propozuar fillimisht për kompensimin e kreditit në çdo rast të çaktivizimit të numrit ose përfundimit të kontratës.

Gjithashtu, nuk është ruajtur kufiri i propozuar prej 100 lekësh për tarifën administrative të kompensimit. Çështja trajtohet sipas rregullave përkatëse të portabilitetit.

Propozimi për transferimin e kreditit në një numër tjetër mund të vlerësohet si mundësi shtesë tregtare, por nuk zëvendëson të drejtën për kompensim në rastet kur kjo e drejtë parashikohet nga legjislacioni.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht.

5. Ndryshimi i adresës dhe instalimi i shërbimeve fikse

AKEP vlerëson se vështirësitë për instalimin ose transferimin e shërbimeve fikse në një adresë tjetër, përfshirë kufizimet e aksesit në ndërtesa, përbëjnë gjithashtu një shqetësim për mbrojtjen e konsumatorëve.

Megjithatë, çështjet që lidhen me aksesin në infrastrukturën fizike dhe në ndërtesa duhet të trajtohen kryesisht në kuadrin ligjor përkatës të infrastrukturës së komunikimeve elektronike, përfshirë zhvillimet e ardhshme për përafrimin me Rregulloren (BE) 2024/1309.

Për këtë arsye, AKEP nuk ka përfshirë në versionin përfundimtar të Rregullores një dispozitë të re të posaçme për ndryshimin e adresës së ofrimit të shërbimit.

AKEP do të vlerësojë gjithashtu, në kuadër të shqyrtimit të TKP-ve të sipërmarrësve që ofrojnë shërbime fikse, transparencën e informacionit mbi kushtet dhe procedurat për ndryshimin e adresës së ofrimit të shërbimit, përfshirë kufizimet teknike, tarifat e zbatueshme dhe pasojat kontraktore në rast të pamundësisë së transferimit.

Qëndrimi: Merret në konsideratë për trajtim në kuadrin përkatës rregullator.

6. Rinovimi i kontratës dhe kalimi automatik në një plan tarifor alternativ

AKEP vlerëson propozimin e One Albania për informimin e pajtimtarëve përpara përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor dhe ofrimin e alternativave tarifore më të përshtatshme.

Megjithatë, AKEP nuk pranon mekanizmin e propozuar për kalimin automatik të pajtimtarit në një kontratë ose plan tarifor të ri me angazhim kontraktor, bazuar vetëm në mungesën e kundërshtimit nga pajtimtari.

Mosveprimi ose heshtja e pajtimtarit nuk mund të konsiderohet pëlqim i shprehur për lidhjen e një kontrate të re ose marrjen përsipër të një periudhe të re angazhimi.

Njoftimi paraprak dhe e drejta për t'u tërhequr brenda 14 ditëve nuk zëvendësojnë kërkesën për pëlqim të shprehur.

Pas përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor, marrëdhënia kontraktore vijon sipas rregullave për kontratat me afat të pacaktuar, përveç rasteve kur pajtimtari pranon shprehimisht një kontratë ose ofertë të re.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht propozimi për informimin dhe ofrimin e alternativave tarifore; nuk pranohet kalimi automatik pa pëlqimin e shprehur të pajtimtarit.

7. Formulari i unifikuar i regjistrimit dhe identifikimi elektronik

AKEP vlerëson mbështetjen e One Albania për përdorimin e një formulari të unifikuar regjistrimi për shërbimet e komunikimeve elektronike.

Janë marrë në konsideratë propozimet për dallimin ndërmjet të dhënave të detyrueshme të identifikimit dhe elementeve që lidhen me karakteristikat teknike të shërbimit, si dhe për mundësinë e përdorimit të identifikimit dhe nënshkrimit elektronik.

Formulari dhe procedurat e regjistrimit duhet të sigurojnë përmbushjen e kërkesave të nenit 155 të ligjit nr. 54/2024, identifikimin e përdoruesit dhe gjurmueshmërinë e regjistrimit, duke respektuar legjislacionin për identifikimin elektronik, shërbimet e besuara dhe mbrojtjen e të dhënave personale.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht.

8. Klauzolat e indeksimit të tarifave me IÇK

AKEP ka shqyrtuar argumentet e One Albania lidhur me praktikën evropiane të indeksimit të tarifave, referencat ndaj EECC-së, praktikën e Ofcom dhe propozimet legjislative në nivel të Bashkimit Evropian.

AKEP vlerëson se objektivi i dispozitës së propozuar nuk është ndalimi i ndryshimit të tarifave gjatë periudhës së angazhimit kontraktor, por garantimi që konsumatori të njohë paraprakisht koston monetare të shërbimit për të cilin angazhohet.

Për këtë arsye, është ruajtur kërkesa që ndryshimet e parashikuara të tarifës mujore gjatë periudhës së angazhimit kontraktor të përcaktohen në vlera monetare në lekë, me TVSH, që në momentin e lidhjes së kontratës.

*Nga data **1 janar 2027**, klauzolat që parashikojnë ndryshime automatike të tarifës mujore të shprehura në përqindje ose të lidhura me indekse të ndryshueshme, përfshirë IÇK-në, për të cilat vlera monetare e tarifës së ardhshme nuk është përcaktuar në momentin e lidhjes së kontratës, nuk zbatohen për ndryshimet e tarifave që kryhen nga kjo datë e në vijim.*

Kjo kërkesë zbatohet për kontratat e reja dhe ato ekzistuese, pa cenuar tarifat e zbatuara ligjërisht përpara datës 1 janar 2027.

Qëndrimi: Nuk pranohet kërkesa për heqjen e dispozitës.

9. Periudha kalimtare për zbatimin e Rregullores

Në lidhje me kërkesat e One Albania, Vodafone Albania dhe KOEFL për një periudhë kalimtare prej 6 muajsh deri në 1 vit, AKEP ka marrë pjesërisht në konsideratë këto komente, duke përcaktuar datën **1 janar 2027** (rreth 2 muaj nga miratimi/publikimi i Rregullores) si datën e hyrjes në fuqi dhe të fillimit të zbatimit të saj. Deri në këtë datë, sipërmarrësit duhet të përditësojnë dhe publikojnë Termat dhe Kushtet e Përgjithshme (TKP) dhe dokumentacionin tjetër standard kontraktor, si dhe të depozitojnë në AKEP versionet e përditësuara të TKP-ve.

Për afatet minimale të vlefshmërisë së shërbimeve celulare me parapagim është përcaktuar që kërkesat e reja të zbatohen për aktivizimet dhe rimbushjet e kryera nga data e hyrjes në fuqi të Rregullores, pa ndryshuar afatet e vlefshmërisë të përcaktuara për aktivizimet dhe rimbushjet e kryera përpara kësaj date.

Gjithashtu, klauzolat e kontratave ekzistuese që parashikojnë ndryshime automatike të tarifës mujore të pajtimit, të shprehura në përqindje ose të lidhura me indekse të ndryshueshme, përfshirë Indeksin e Çmimeve të Konsumit (IÇK), kur vlera monetare e tarifës së ardhshme nuk është përcaktuar në momentin e lidhjes së kontratës, nuk zbatohen për ndryshimet e tarifave që kryhen nga data e hyrjes në fuqi të Rregullores. Ky përcaktim nuk cenon vlefshmërinë e dispozitave të tjera të kontratës, tarifën mujore të pajtimit të zbatueshme përpara kësaj date dhe ndryshimet e tarifave të realizuara në përputhje me legjislacionin në fuqi përpara hyrjes në fuqi të Rregullores.

AKEP nuk e konsideron të përshtatshme lidhjen e afatit të zbatimit të kësaj Rregulloreje me miratimin e aktit të fundit rregullator që mund të ndikojë dokumentacionin kontraktor të sipërmarrësve.

AKEP sqaron gjithashtu se përgjegjësia për hartimin, përditësimin dhe përputhshmërinë e TKP-ve me legjislacionin në fuqi i përket sipërmarrësit. Rregullorja e re nuk parashikon një procedurë miratimi paraprak të TKP-ve nga AKEP.

AKEP vlerëson gjithashtu se Rregullorja e re, krahas përcaktimit të kërkesave për mbrojtjen e konsumatorëve, sjell edhe lehtësime për sipërmarrësit, veçanërisht nëpërmjet thjeshtimit dhe fleksibilitetit në dokumentacionin kontraktor dhe procedurat e lidhjes së kontratave. Njëkohësisht, një pjesë e konsiderueshme e detyrimeve të parashikuara në Rregullore përbëjnë zbatim, saktësim ose detajim të kërkesave të përcaktuara tashmë në ligjin nr. 54/2024 dhe nuk përfaqësojnë detyrime tërësisht të reja për sipërmarrësit.

Gjithashtu, një pjesë e kërkesave për informimin kontraktor të pajtimtarëve janë përcaktuar tashmë në akte të tjera rregullatore të miratuara nga AKEP dhe që kanë hyrë në fuqi. Në veçanti, kërkesat për Përmbledhjen e Kontratës dhe informacionin mbi shpejtësitë e aksesit në internet janë trajtuar përkatësisht në Rregulloren për Përmbledhjen e Kontratës dhe Udhëzimin për Internetin e Hapur. Për rrjedhojë, Rregullorja e re për mbrojtjen e konsumatorëve plotëson dhe konsolidon kuadrin

rregullator ekzistues, pa krijuar nga e para të gjitha detyrimet për përshtatjen e dokumentacionit kontraktor.

Për sa i përket kërkesës për zhvillimin e takimeve me sipërmarrësit, AKEP ka zhvilluar takime konsultative më datat 22.06.2026 dhe 08.07.2026, gjatë të cilave janë diskutuar çështjet kryesore të ngritura nga palët e interesuara.

Në përfundim, AKEP vlerëson se afatet dhe dispozitat kalimtare të përcaktuara sigurojnë një balancim të arsyeshëm ndërmjet nevojës për mbrojtjen efektive të konsumatorëve dhe kërkesave për përshtatjen teknike, organizative dhe kontraktore të sipërmarrësve, duke marrë në konsideratë edhe vijimësinë e detyrimeve që burojnë nga kuadri ligjor dhe rregullator ekzistues.

Qëndrimi: Pranohet pjesërisht.

IV. Përfundim

AKEP vlerëson se procesi i këshillimit publik, përfshirë komentet me shkrim dhe takimet konsultative me palët e interesuara, ka kontribuar në përmirësimin dhe qartësimin e dispozitave të Rregullores, duke synuar një balancë të përshtatshme ndërmjet mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve dhe zbatueshmërisë së kërkesave rregullatore nga sipërmarrësit.

Rregullorja e re plotëson dhe konsolidon kuadrin ligjor dhe rregullator për mbrojtjen e përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike, duke forcuar kërkesat për informimin, transparencën dhe të drejtat kontraktore, si dhe duke sjellë thjeshtime dhe fleksibilitet në dokumentacionin dhe procedurat kontraktore.

AKEP pret që zbatimi i Rregullores të shoqërohet jo vetëm me përmbushjen formale të detyrimeve rregullatore, por edhe me një përmirësim të dukshëm të qasjes së sipërmarrësve në marrëdhëniet me pajtimtarët dhe konsumatorët. Në veçanti, kërkohet një nivel më i lartë informimi dhe transparence gjatë gjithë ciklit të marrëdhënies kontraktore, nga faza parakontraktore deri në përfundimin e saj, si dhe përmirësim i cilësisë së shërbimit ndaj klientit, nëpërmjet kanaleve elektronike, komunikimit në distancë dhe, veçanërisht, në pikat fizike të shitjes dhe shërbimit.

Në këtë kuadër, AKEP thekson rëndësinë e trajnimit të personelit të sipërmarrësve për njohjen dhe zbatimin e saktë të kuadrit të ri ligjor dhe rregullator, me qëllim garantimin e informacionit të saktë, të qartë dhe të kuptueshëm, si dhe trajtimin efektiv të kërkesave dhe ankesave të përdoruesve fundorë.

Për të lehtësuar identifikimin e ndryshimeve të kryera pas këshillimit publik dhe referimin ndërmjet dokumenteve, në vijim paraqitet tabela e korrespondencës së neneve të Projekt-Rregullores së konsultuar me nenet e Rregullores përfundimtare.

Tabela 1. Korrespondenca e neneve dhe anekseve të Projekt-rregullores në këshillim publik me Rregulloren përfundimtare

Projekt-Rregullorja 28.04.2026	Rregullorja finale 29.10.2026	Ndryshim numërtimi
Kreu I	**Kreu I**	
Neni 1	Neni 1	Pa ndryshim
Neni 2	Neni 2	Pa ndryshim
Neni 3	Neni 3	Pa ndryshim
Neni 4	Neni 4	Pa ndryshim
Kreu II	**Kreu II**	
Neni 5, 6	Neni 5	Bashkuar
Neni 7	Neni 6	Rinumërtuar
Neni 7/1	Neni 7	Rinumërtuar
N/A	Neni 8	Shtuar
Neni 8	Neni 9	Rinumërtuar
Neni 9	Neni 10	Rinumërtuar
Neni 9/1	Neni 11	Rinumërtuar
Neni 10	Neni 12	Rinumërtuar
Neni 11	Neni 13	Rinumërtuar
Neni 12	Neni 14	Rinumërtuar
Neni 13	Neni 15	Rinumërtuar
Neni 14	Neni 16	Rinumërtuar
N/A	Neni 17	Shtuar
Neni 15	Neni 18	Rinumërtuar
Neni 15/1	Neni 19	Rinumërtuar
N/A	Neni 20	Shtuar
Kreu III	**Kreu III**	
Neni 16	Neni 21	Rinumërtuar
Neni 17	Neni 22	Rinumërtuar
Neni 18	Neni 23	Rinumërtuar
Kreu IV	**Kreu IV**	
Neni 19, 20, 27	Neni 24	Bashkuar
Neni 21	Neni 25	Rinumërtuar
Neni 22	Neni 26	Rinumërtuar
Neni 23	Neni 27	Rinumërtuar
N/A	Neni 28	Shtuar
Neni 24	Neni 29	Rinumërtuar
Neni 25	Neni 30	Rinumërtuar
Neni 26	Neni 31	Rinumërtuar
Kreu V	**Kreu V**	
Neni 28	Neni 32	Rinumërtuar
Neni 29	Neni 33	Rinumërtuar
Neni 30	Neni 34	Rinumërtuar
Neni 31	Neni 35	Rinumërtuar
Neni 32	Neni 36	Rinumërtuar
Neni 33	Neni 37	Rinumërtuar

Neni 34	Neni 38	Rinumërtuar
Neni 35	Neni 39	Rinumërtuar
Neni 36	Neni 40	Rinumërtuar
Neni 37	Neni 41	Rinumërtuar
Kreu VI	**Kreu VI**	
Neni 38	Neni 42	Rinumërtuar
Neni 39	Neni 43	Rinumërtuar
Kreu VII	**Kreu VII**	
Neni 40	Neni 44	Rinumërtuar
Neni 41	Neni 45	Rinumërtuar
Neni 42	Neni 46	Rinumërtuar
Neni 43	Neni 47	Rinumërtuar
Neni 44	Neni 48	Rinumërtuar
Neni 45	Neni 49	Rinumërtuar
Neni 46	Neni 50	Rinumërtuar
Neni 47	Neni 51	Rinumërtuar
Neni 48	Neni 52	Rinumërtuar
Neni 49	Neni 53	Rinumërtuar
Kreu VIII	**Kreu VIII**	
Neni 50	Neni 54	Rinumërtuar
Neni 51	Neni 55	Rinumërtuar
Neni 52	Neni 56	Rinumërtuar
Neni 53	Neni 57	Rinumërtuar
Neni 54	Neni 58	Rinumërtuar
Neni 55	Neni 59	Rinumërtuar
Neni 56	Neni 60	Rinumërtuar
Neni 57	Neni 61	Rinumërtuar
Neni 58	Neni 62	Rinumërtuar
Neni 59	Neni 63	Rinumërtuar
Neni 60	Neni 64	Rinumërtuar
N/A	Neni 65	Shtuar
Kreu IX	**Kreu IX**	
N/A	Neni 66	Shtuar
Neni 61	Neni 67	Rinumërtuar
Neni 62	Neni 68	Rinumërtuar
Anekse	**Anekse**	
Aneks 1	N/A	Hequr
Aneks 2	Aneks 1	Rinumërtuar
Aneks 3	Aneks 2	Rinumërtuar
Aneks 4	Aneks 3	Rinumërtuar

Shënim: *Tabela e mësipërme paraqet vetëm ndryshimet në numërtimin dhe strukturën e neneve dhe anekseve të Rregullores përfundimtare, krahasuar me projekt-rregulloren e nxjerrë për këshillim publik. Ndryshimet në përmbajtjen e dispozitave nuk pasqyrohen në këtë tabelë.*