Rregullore për

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

(Miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP me nr.20, datë 29.10.2026)[1]

[1] Raporti i këshillimit publik për Projekt-Rregulloren që përmban komentet dhe qëndrimin e AKEP për komentet e depozituara për Projekt-rregulloren e nxjerrë në këshillim publik më 28.04.2026-28.05.2026, është publikuar në një dokument më vete në faqen e internetit të AKEP https://akep.al/konsultime/konsultime-te-perfunduara/.

KREU I

Dispozita të përgjithshme

Neni 1

Qëllimi

Kjo Rregullore ka për qëllim të përcaktojë rregulla të detajuara për zbatimin nga sipërmarrësit të detyrimeve të Ligjit 54/2024, duke synuar sigurimin e një niveli të lartë transparence dhe mbrojtjeje të të drejtave të përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike.

Neni 2

Objekti dhe fusha e veprimit

1. Kjo rregullore përcakton rregullat për zbatimin nga sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike të detyrimeve të ligjit 54/2024 që lidhen me:
   - informacionin parakontraktor dhe kontraktor, përfshirë lidhjen, kohëzgjatjen, ndryshimin dhe përfundimin e kontratave;
   - transparencën dhe publikimin e informacionit mbi tarifat dhe kushtet e ofrimit të shërbimeve;
   - njoftimet ndaj përdoruesve fundorë gjatë marrëdhënies kontraktore;
   - masat shtesë për kontrollin e shpenzimeve;
   - masat për garantimin e aksesit të barabartë në shërbime për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara;
   - trajtimin nga sipërmarrësit të ankesave të pajtimtarëve dhe zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve midis pajtimtarëve dhe sipërmarrësve.
2. Përcaktimet e kësaj rregulloreje janë të detyrueshme për t'u zbatuar nga të gjithë sipërmarrësit që ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun në territorin e Republikës së Shqipërisë, në varësi të llojit të shërbimit të ofruar dhe kategorisë së përdoruesit fundor/pajtimtarit. Për ndërmarrjet mikro, ndërmarrjet e vogla dhe organizatat jofitimprurëse, zbatohen edhe përcaktimet e nenit 8 të kësaj rregulloreje për heqjen dorë nga të drejtat e parashikuara shprehimisht në ligj.
3. Në përputhje me nenin 137 të ligjit nr. 54/2024, përcaktimet e kësaj Rregulloreje nuk janë të detyrueshme për t'u zbatuar ndërmarrjet mikro që ofrojnë vetëm shërbime të komunikimit ndërpersonal të pavarur nga numri telefonik, përveç rasteve kur ato ofrojnë edhe shërbime të tjera të komunikimit elektronik.
   Ndërmarrjet mikro që përfitojnë nga përjashtimi i referuar më sipër, informojnë përdoruesit fundorë përpara lidhjes së kontratës, e deklarojnë qartësisht përjashtimin në faqen e tyre të internetit dhe e përfshijnë atë si deklarim të kufizimit të përgjegjësive në kontratën me përdoruesin fundor.

Neni 3

Përkufizime

Përveç sa parashikohet nga ligji 54/2024, dhe aktet e tjera nënligjore në zbatim të tij, për qëllime të kësaj Rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:[2]

[2] Termat "përdorues", "përdorues fundor" dhe "konsumator" kanë kuptimin e përcaktuar në nenin 4 të ligjit nr. 54/2024. Për qëllime të kësaj Rregulloreje, përdoruesit fundorë përfshijnë konsumatorët dhe përdoruesit fundorë jo-konsumatorë, përfshirë ndërmarrjet dhe organizatat jofitimprurëse.

“Pajtimtar” është përdoruesi fundor i kategorisë Konsumatori (individi) ose jo-konsumator/biznes (subjekt biznes/ndërmarrje ose çdo lloj entiteti), që ka lidhur kontratë me një sipërmarrës për përfitimin e një ose më shumë shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun.[3]

“Pajtimtar/përdorues fundor i kategorisë mikrondërmarrje, ndërmarrje e vogël ose organizatë jofitimprurëse”: është pajtimtari/përdoruesi fundor i kategorisë jo-konsumator, që merr ose kërkon të marrë shërbime të komunikimeve elektronike në emër dhe për llogari të ndërmarrjes ose organizatës, dhe që klasifikohet si mikrondërmarrje ose ndërmarrje e vogël sipas legjislacionit në fuqi për ndërmarrjet mikro, të vogla dhe të mesme[4], ose si organizatë jofitimprurëse sipas legjislacionit përkatës në fuqi;

“Pajtimtar me parapagim” është pajtimtari që përdor një plan tarifor me parapagim (Prepaid) për të të cilin pajtimtari paguan nëpërmjet sistemeve me parapagim të faturimit të sipërmarrësit, që mundësojnë tarifim me parapagim sipas përdorimit për njësi shërbimi[5] ose tarifim me parapagim për paketë shërbimi/shërbimesh sipas termave dhe kushteve përkatëse kontraktore.

“Pajtimtar me paspagim” është pajtimtari që përdor një plan tarifor me faturim periodik (Bill Pay) për të cilin pajtimtari paguan për shërbimin në bazë të faturës periodike/mujore të lëshuar nga sipërmarrësi për tarifën e shërbimit dhe/ose përdorimin e tij, sipas termave dhe kushteve përkatëse kontraktore.[6]

“Periudha e angazhimit kontraktual” [7] është periudha minimale e përcaktuar në kontratën ndërmjet sipërmarrësit dhe pajtimtarit, gjatë së cilës pajtimtari angazhohet të qëndrojë në marrëdhënie kontraktore për përfitimin e shërbimeve të dakordësuara dhe Sipërmarrësi/ofruesi i Shërbimit është i detyruar t'i ofrojë ato, sipas kushteve të kontratës. Kjo periudhë fillon nga data e hyrjes në fuqi të angazhimit kontraktual dhe përfundon në datën e përcaktuar në kontratë, dhe nuk mund të jetë më e gjatë se afatet përkatëse të referuara në Nenin 144 të Ligjit 54/2024 dhe këtë Rregullore.

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

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

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

---

[3] Për qëllime të kësaj Rregulloreje, termi “pajtimtar” identifikon palën në marrëdhënien kontraktore me sipërmarrësin dhe nuk është i njëjtë me termin “përdorues” ose “përdorues fundor”. Të drejtat dhe detyrimet në marrëdhënien kontraktore janë për palën pajtimtar, përveç rasteve të shprehur ndryshe në këtë Rregullore.

[4] Ligji 43/2022 “*Për zhvillimin e ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe të mesme*”.

[5] Të njohura si PAYG (Pay As You Go).

[6] Fatura mund të përmbajë tarifa të pagueshme paraprakisht, për periudhën aktuale të faturimit, pas përdorimit të shërbimit ose kombinim të tyre. Planet tarifore me paspagim përfshijnë dhe planet tarifore hibride (paspagim+parapagim).

[7] Në ligjin 54/2024 referuar edhe si kohëzgjatja e kontratës (me afat të caktuar) ose afati fillestar i kontratës. Përfundimi i kontratës përpara afatit të periudhës së angazhimit kontraktual mund të sjellë detyrimin për tarifë ose kompensim për përfundim të parakohshëm (ETF), vetëm në rastet dhe në masën e lejuar nga ligji nr. 54/2024 dhe kjo Rregullore.

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

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

"Tarifa/kompensimi për përfundim të parakohshëm të kontratës (ETF)" është pagesa që pajtimtari me paspagim mund të jetë i detyruar të kryejë, sipas kushteve të kontratës dhe në përputhje me ligjin nr. 54/2024 dhe këtë Rregullore, kur përfundon kontratën përpara përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktual.[8]

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

"Komisioni për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve – KZAM", është struktura përkatëse në AKEP e ngritur me Urdhër të Kryetarit të KD për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis përdoruesve fundorë, përfshirë konsumatorët, dhe ofruesve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike (në vijim, sipërmarrësve), sipas përcaktimeve të nenit 46 të ligjit 54/2024 dhe kësaj Rregulloreje.

"Mjet i qëndrueshëm" është çdo mjet apo medium, i cili i mundëson marrësit të informacionit (konsumatorit/përdoruesit fundor apo sipërmarrësit) ruajtjen e informacionit të drejtuar personalisht atij, në mënyrë që ky informacion të jetë i aksesueshëm për referim të mëvonshëm, për një periudhë kohe të përshtatshme me qëllimin e informacionit, dhe të mundësojë riprodhimin e pandryshuar të informacionit të ruajtur.[9]

"Pëlqim i shprehur" është shprehja e qartë, aktive dhe e verifikueshme e vullnetit të pajtimtarit për lidhjen e kontratës ose pranimin e një veprimi apo kushti kontraktor, pasi pajtimtarit i është dhënë informacioni i nevojshëm për të marrë një vendim të informuar.[10]

"Identifikim elektronik i pajtimtarit (eKYC)" është procesi i identifikimit dhe verifikimit elektronik të identitetit të pajtimtarit, përfshirë identifikimin në distancë, nëpërmjet mjeteve dhe procedurave të lejuara nga legjislacioni në fuqi.

Neni 4
Parime të përgjithshme

1. Sipërmarrësit janë të detyruar të sigurojnë që informacioni i dhënë përdoruesve fundorë të jetë:
   a) i qartë, i saktë dhe i kuptueshëm;
   b) i plotë dhe jo mashtrues;
   c) lehtësisht i aksesueshëm dhe pa kosto.

[8] Kontratat për planet tarifore me parapagim (Prepaid) nuk përmbajnë periudhë minimale angazhimi apo ETF për pajtimtarin me parapagim.

[9] Mjet i qëndrueshëm mund të jetë, ndër të tjera, dokumenti në letër, email-i, SMS-ja ose një mjet tjetër elektronik, përfshirë aplikacionin ose portalin e sipërmarrësit për pajtimtarin (customer portal/app) , kur mënyra e përdorimit të tij plotëson kushtet e përcaktuara në këtë përkufizim.

[10] Pëlqimi i shprehur mund të jepet me nënshkrim fizik ose nëpërmjet mjeteve elektronike apo mjeteve të tjera të komunikimit në distancë, sipas legjislacionit në fuqi dhe kërkesave të kësaj Rregulloreje. Heshtja, mosveprimi ose mungesa e kundërshtimit nga pajtimtari nuk përbëjnë pëlqim të shprehur.Sipërmarrësi duhet të jetë në gjendje të provojë dhënien dhe përmbajtjen e pëlqimit.

2. Informacioni duhet të jepet në kohë të përshtatshme, në mënyrë që përdoruesi fundor të marrë një vendim të informuar përpara lidhjes së kontratës.
3. Çdo ndryshim në kushtet kontraktore apo në tarifat duhet të komunikohet në mënyrë transparente dhe në përputhje me kërkesat e kësaj rregulloreje.
4. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë që informacioni i publikuar dhe i komunikuar të jetë i qëndrueshëm dhe i verifikueshëm.

KREU II

Kërkesat për kontratat e pajtimit

Neni 5

Kontrata e Pajtimit dhe Dokumentacioni Kontraktor

1. Të drejtat dhe detyrimet në marrëdhënien midis sipërmarrësit/ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike dhe pajtimtarit rregullohen nëpërmjet kontratës së tyre të përbashkët (Kontrata e Pajtimit), përcaktimet e së cilës duhet të jenë në përputhje me ligjin nr. 54/2024, aktet nënligjore në zbatim të tij, përfshirë këtë Rregullore, si dhe me legjislacionin tjetër të zbatueshëm, veçanërisht legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit për pajtimtarët e kategorisë konsumator.[11]
2. Kontrata e Pajtimit mund të përbëhet nga një ose më shumë dokumente, të cilat së bashku formojnë marrëveshjen kontraktore ndërmjet sipërmarrësit dhe pajtimtarit. Dokumentacioni kontraktor përfshin, sipas rastit:
   a) Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës (TKP) ose termat dhe kushtet standarde të kontratës, të zbatueshme për shërbimin dhe kategorinë përkatëse të pajtimtarit;
   b) Listën e Tarifave Standarde të Shërbimeve, që përmban tarifat standarde të zbatueshme për shërbimet dhe planin tarifor përkatës, përfshirë tarifat jashtë paketës dhe gjithë tarifat e tjera të zbatueshme;
   c) Planin Tarifor të Kontraktuar, që identifikon shërbimin/shërbimet dhe planin tarifor të zgjedhur nga pajtimtari, karakteristikat kryesore të tyre, tarifat dhe kushtet ekonomike të zbatueshme, përfshirë çdo zbritje, promocion ose kusht të personalizuar apo të negociuar individualisht;
   d) Kushtet specifike të shërbimeve shtesë, pajisjeve, promocioneve dhe politikat e përdorimit, kur janë të zbatueshme, përfshirë rastet e paketave të integruara;
   e) Formularin e Kontratës/pajtimit ose dokumentin përkatës të lidhjes së marrëveshjes, që identifikon palët dhe shërbimet e kontraktuara;
   f) Përmbledhjen e Kontratës sipas Rregullores përkatëse të AKEP, miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026.
3. Dokumentacioni kontraktor mund të përfshijë dokumente standarde, të zbatueshme për të gjithë pajtimtarët ose për kategori të caktuara pajtimtarësh, shërbimesh apo planesh tarifore, si dhe dokumente individuale që identifikojnë kushtet konkrete të marrëveshjes me pajtimtarin. Informacioni për Planin Tarifor të Kontraktuar mund të përfshihet në Formularin e Kontratës ose në një dokument të veçantë.
4. Informacioni i plotë parakontraktor i jepet konsumatorit nëpërmjet dokumenteve të përcaktuara në pikën 2, shkronjat "a", "b" dhe "c", si dhe shkronja "d", kur është e zbatueshme, të këtij neni. Këto dokumente, të marra së bashku, duhet të përmbajnë të gjithë informacionin parakontraktor të kërkuar sipas nenit 141, pika 1, dhe nenit 180 të ligjit 54/2024, legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorëve dhe kësaj Rregulloreje, në masën që lidhet me shërbimin dhe ofertën përkatëse.

[11] Aktualisht në fuqi është Ligji Nr.9902, datë 17.04.2008 "Për mbrojtjen e konsumatorëve", i ndryshuar, i cili është në proces ndryshimi në kuadër të përafrimit me legjislacionin përkatës të BE-së.

Informacioni i plotë parakontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës përbëjnë pjesë integrale të Kontratës së Pajtimit, sipas nenit 141, pika 7, të ligjit nr. 54/2024, dhe nuk mund të ndryshohen, përveçse kur palët bien shprehimisht dakord ndryshe, duke respektuar dispozitat ligjore për ndryshimin e kushteve kontraktore. Kërkesat e tjera për përmbajtjen dhe mënyrën e dhënies së tyre përcaktohen në nenet 6 dhe 7 të kësaj Rregulloreje.

5. Sipërmarrësi identifikon qartë në TKP dokumentet që përbëjnë Kontratën e Pajtimit dhe informon pajtimtarin për dokumentet e zbatueshme për marrëveshjen konkrete, duke përfshirë emërtimin, versionin dhe datën e hyrjes në fuqi të dokumenteve standarde përkatëse. Dokumentet standarde publikohen në faqen e internetit të sipërmarrësit, sipas kërkesave të nenit 9 të kësaj Rregulloreje.
6. Dokumentet që përbëjnë Kontratën e Pajtimit duhet të jenë të qarta, të kuptueshme, në përputhje me njëri-tjetrin dhe të mos përmbajnë kushte kontradiktore. Kushtet specifike ose individuale nuk mund të përdoren për të shmangur zbatimin e kushteve standarde në dëm të pajtimtarit, për të kufizuar të drejtat e tij ose për të vendosur detyrime në kundërshtim me legjislacionin në fuqi. Në kontratat me konsumatorët, në rast dyshimi për kuptimin e një kushti kontraktor, interpretimi bëhet në favor të konsumatorit, sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e konsumatorëve. Kushtet që nuk janë të zbatueshme për shërbimin ose kategorinë përkatëse të pajtimtarit nuk krijojnë detyrime për të.
7. Në rastet kur sipërmarrësi ofron shërbime shtesë, oferta promocionale ose shërbime të palëve të treta, që shoqërohen me kushte të veçanta, këto kushte duhet të jenë të qarta dhe të dallueshme nga kushtet e përgjithshme të kontratës. Sipërmarrësi informon pajtimtarin, përpara pranimit të tyre, për kushtet e zbatueshme, tarifat, kohëzgjatjen, kushtet e aktivizimit, rinovimit dhe çaktivizimit, kur janë të zbatueshme, si dhe përgjegjësitë e palëve, pa cenuar të drejtat e pajtimtarit sipas ligjit 54/2024 dhe Kontratës së Pajtimit.

Neni 6

Informacioni parakontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës

1. Përpara lidhjes së Kontratës së Pajtimit ose pranimit të një oferte përkatëse, sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, me përjashtim të shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë (M2M), i japin përdoruesit fundor të kategorisë konsumator informacionin e plotë parakontraktor të kërkuar sipas nenit 141 të ligjit nr. 54/2024, legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit dhe kësaj Rregulloreje, në masën që ky informacion lidhet me shërbimin e ofruar.
2. Informacioni parakontraktor për çmimin duhet të përfshijë, në mënyrë të qartë dhe të dukshme, **“**Tarifën e pajtimit mujor”, që konsumatori do të paguajë, përfshirë çdo ndryshim të parashikuar të saj (“Informacioni për ndryshim të parashikuar të pajtimit mujor”), në rast se aplikohet gjatë periudhës së angazhimit kontraktual. Tarifa mujore dhe çdo ndryshim i parashikuar i saj duhet të përcaktohen në vlera monetare, në lekë, me TVSH, duke specifikuar periudhën përkatëse të zbatimit.

   Nuk lejohen kushte kontraktore që parashikojnë ndryshime automatike të tarifës së pajtimit mujor 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.

3. Përmbledhja e Kontratës përmban informacionin kryesor të marrëveshjes konkrete me konsumatorin, sipas nenit 141, pika 5, të ligjit nr. 54/2024 dhe Rregullores përkatëse të AKEP, miratuar me VKD nr. 1, datë 2.02.2026. Ajo duhet të pasqyrojë kushtet ekonomike konkrete të marrëveshjes, përfshirë informacionin për çmimin sipas pikës 2 të këtij neni, në përputhje me kërkesat e modelit përkatës. Përmbledhja e Kontratës nuk zëvendëson informacionin e plotë parakontraktor.

4. Dispozitat e këtij neni zbatohen edhe për përdoruesit fundorë që janë ndërmarrje mikro, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse, përveç rasteve kur këta kanë dhënë pëlqimin e shprehur për të hequr dorë nga të drejtat përkatëse, në masën e lejuar nga neni 141, pika 4, i ligjit nr. 54/2024 dhe sipas nenit 8 të kësaj Rregulloreje.

Neni 7

Mënyra e dhënies së informacionit parakontraktor, Përmbledhjes së Kontratës dhe lidhja e kontratës

1. Sipërmarrësit i vënë në dispozicion konsumatorit informacionin e plotë parakontraktor dhe Përmbledhjen e Kontratës, pa pagesë, përpara lidhjes së Kontratës së Pajtimit ose pranimit të ofertës përkatëse, në përputhje me nenin 141 të ligjit nr. 54/2024 dhe nenin 6 të kësaj Rregulloreje.
2. Informacioni i plotë parakontraktor jepet nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm ose, kur kjo nuk është e mundur, nëpërmjet një dokumenti lehtësisht të aksesueshëm dhe të shkarkueshëm. Në rastin e dytë, sipërmarrësi i dërgon konsumatorit lidhjen elektronike (link) për aksesimin dhe shkarkimin e dokumentit, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, si SMS, email ose mjet tjetër të përshtatshëm, si dhe e informon për rëndësinë e ruajtjes së dokumentit për referencë të mëvonshme.
3. Mënyra e dhënies së informacionit parakontraktor përcaktohet duke marrë në konsideratë natyrën e dokumenteve kontraktore, si më poshtë:
   a) Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës (TKP), Lista e Tarifave të Shërbimeve dhe dokumentet e tjera standarde të publikuara sipas nenit 142 të ligjit nr. 54/2024, mund të vihen në dispozicion nëpërmjet lidhjes elektronike të referuar në pikën 2 të këtij neni, kur plotësohen kushtet ligjore për përdorimin e kësaj mënyre.
   b) Plani Tarifor i Kontraktuar, sipas nenit 5, pika 2, shkronja “c”, si dhe dokumentet që përmbajnë kushtet konkrete të marrëveshjes me konsumatorin, i jepen drejtpërdrejt konsumatorit në një mjet të qëndrueshëm, pavarësisht nëse kushtet përkatëse janë standarde, promocionale ose të negociuara individualisht. Këto dokumente duhet të mundësojnë ruajtjen dhe riprodhimin e pandryshuar të informacionit.
4. Përmbledhja e Kontratës i jepet konsumatorit përpara lidhjes së kontratës, në përputhje me kërkesat e nenit 141 të ligjit nr. 54/2024 dhe Rregullores përkatëse të AKEP. Kur, për arsye objektive teknike, Përmbledhja e Kontratës nuk mund të jepet në atë moment, ajo i jepet konsumatorit pa vonesa të panevojshme dhe kontrata hyn në fuqi vetëm pasi konsumatori të ketë marrë Përmbledhjen e Kontratës dhe të ketë konfirmuar pëlqimin e shprehur të dhënë më parë për lidhjen e saj.
5. Në rastet kur kontrata lidhet në qendrat e tregtimit ose pikat e shitjes së sipërmarrësit, konsumatorit i jepen, pa pagesë, në format të printuar ose, me pëlqimin e shprehur të tij, në format elektronik nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm:
   a) Përmbledhja e Kontratës, përpara lidhjes së kontratës, me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 4 të këtij neni;
   b) Formulari i Kontratës dhe Plani Tarifor i Kontraktuar, sipas nenit 5, pika 2, shkronjat “e” dhe “c”, të kësaj Rregulloreje, gjatë ose menjëherë pas formalizimit të kontratës.

   Formulari i Kontratës përdoret për formalizimin e marrëveshjes dhe identifikimin e palëve. Plotësimi dhe dorëzimi i kopjes përfundimtare të tij mund të kryhen gjatë ose menjëherë pas lidhjes së kontratës, me kusht që informacioni dhe kushtet që kërkohet t'i jepen konsumatorit përpara lidhjes së kontratës të jenë përfshirë në informacionin parakontraktor dhe Përmbledhjen e Kontratës.

   Kur Plani Tarifor i Kontraktuar përfshihet në Formularin e Kontratës, nuk kërkohet dorëzimi i tij si dokument i veçantë. Informacioni për planin tarifor dhe kushtet konkrete të ofertës së zgjedhur duhet t'i jetë dhënë konsumatorit përpara dhënies së pëlqimit për lidhjen e kontratës.

Dokumentet standarde kontraktore vihen në dispozicion sipas pikave 2 dhe 3 të këtij neni.

6. Në rastet e lidhjes së kontratave në largësi ose jashtë qendrave të tregtimit, sipërmarrësit zbatojnë kërkesat specifike të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit, përfshirë informimin mbi të drejtën e konsumatorit për të hequr dorë nga kontrata brenda 14 ditëve kalendarike, sipas kushteve dhe përjashtimeve të parashikuara në këtë ligj. Në këto raste zbatohen gjithashtu kërkesat e legjislacionit për tregtinë elektronike, identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara (ligji nr. 51/2026), kërkesat e ligjit nr. 54/2024 për identifikimin dhe regjistrimin e pajtimtarëve si dhe të legjislacionit për mbrojtjen e të dhënave personale (ligji 124/2024).

   Në rastet e lidhjes së kontratës nëpërmjet telefonit, sipërmarrësi i dërgon konsumatorit ofertën dhe informacionin kontraktor, përfshirë Përmbledhjen e Kontratës, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm. Konsumatori angazhohet vetëm pasi të ketë nënshkruar ofertën ose të ketë dërguar pëlqimin e tij me shkrim, në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorëve dhe kërkesat e këtij neni.

7. Përveç rastit të parashikuar në pikën 4 të këtij neni, Kontrata e Pajtimit konsiderohet e lidhur dhe hyn në fuqi vetëm pasi konsumatori:

   a) të ketë marrë informacionin e plotë parakontraktor dhe Përmbledhjen e Kontratës; dhe
   b) të ketë dhënë pëlqimin e shprehur për lidhjen e saj.

8. Sipërmarrësi mban prova të dokumentuara për dhënien e informacionit parakontraktor dhe Përmbledhjes së Kontratës, si dhe për pëlqimin e shprehur të konsumatorit për lidhjen e kontratës dhe, sipas rastit, konfirmimin e tij. Provat mund të përfshijnë dokumente të nënshkruara, konfirmime elektronike, regjistrime zanore ose mjete të tjera të përshtatshme, në përputhje me legjislacionin e zbatueshëm.

9. Me kërkesë të përdoruesit fundor, informacioni parakontraktor dhe Përmbledhja e Kontratës jepen në format të aksesueshëm për personat me aftësi të kufizuara, sipas përcaktimeve të Kreut VII të kësaj Rregulloreje.

Neni 8

Heqja dorë nga të drejta të caktuara nga ndërmarrjet mikro, ndërmarrjet e vogla dhe organizatat jofitimprurëse

1. Përdoruesit fundorë që janë ndërmarrje mikro, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse gëzojnë të drejtat e parashikuara në nenet 141, 144 dhe 147 të ligjit nr. 54/2024, në rastet dhe në masën e përcaktuar në këto dispozita, përveç rasteve kur kanë dhënë pëlqimin e shprehur për heqjen dorë nga të drejta të caktuara, sipas pikës 4 të nenit 141, pikës 5 të nenit 144 dhe pikës 4 të nenit 147 të këtij ligji.
2. Përpara marrjes së pëlqimit, sipërmarrësi informon përdoruesin fundor për të drejtat nga të cilat mund të heqë dorë dhe pasojat përkatëse. Pëlqimi duhet të jetë i shprehur, i informuar dhe të identifikojë të drejtat specifike nga të cilat hiqet dorë. Pranimi i përgjithshëm i kontratës ose i Termave dhe Kushteve të Përgjithshme nuk përbën, në vetvete, pëlqim të shprehur për heqjen dorë nga të drejtat.
3. Pëlqimi dokumentohet dhe ruhet nga sipërmarrësi, i cili duhet të jetë në gjendje të provojë dhënien e tij. Ai mund të merret me shkrim ose nëpërmjet mjeteve elektronike që mundësojnë dokumentimin e pëlqimit.
4. Në mungesë të pëlqimit të shprehur dhe të provueshëm nga sipërmarrësi, përdoruesit fundor i zbatohen të drejtat përkatëse të parashikuara në ligj.
5. Për dokumentimin e pëlqimit mund të përdoret modeli orientues i Aneksit 2 të kësaj Rregulloreje ose një formë tjetër e barasvlershme që përmbush kërkesat e këtij neni. Një kopje e dokumentit të pëlqimit i vihet në dispozicion përdoruesit fundor nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm.

Neni 9

Formati, publikimi dhe administrimi i Termave dhe Kushteve të Përgjithshme të Kontratës

1. Sipërmarrësit, ofrues të shërbimit të aksesit në internet dhe të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të disponueshme për publikun, publikojnë në faqet e tyre të internetit Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës (TKP), të zbatueshme për shërbimet që ofrojnë, në përputhje me nenin 142 të ligjit nr. 54/2024. Publikimi kryhet në një seksion lehtësisht të aksesueshëm dhe të identifikueshëm nga përdoruesit fundorë.

   1/1. Sipërmarrësit sigurojnë që TKP-të dhe çdo ndryshim i tyre të publikohen jo më vonë se data e fillimit të zbatimit të tyre. Kur ndryshimet e TKP-ve synohen të zbatohen edhe për kontratat ekzistuese dhe përbëjnë ndryshim të kushteve kontraktore, publikimi kryhet përpara hyrjes në fuqi të ndryshimeve, duke respektuar afatet dhe kërkesat për njoftimin paraprak të pajtimtarëve, sipas nenit 144 të ligjit nr. 54/2024 dhe dispozitave përkatëse të kësaj Rregulloreje.

   Publikimi i një versioni të ri të TKP-ve nuk sjell, në vetvete, ndryshimin e kushteve të kontratave ekzistuese, pa respektuar kërkesat ligjore dhe kontraktore për ndryshimin e tyre.

2. TKP-të duhet të jenë të qarta, të kuptueshme, të strukturuara dhe lehtësisht të lexueshme. Në fillim të dokumentit duhet të përfshihen:
   a) emërtimi i sipërmarrësit dhe identifikimi i shërbimit ose kategorisë së shërbimeve për të cilat zbatohen TKP-të;
   b) numri ose identifikuesi i versionit dhe data e hyrjes në fuqi;
   c) informacioni për mundësinë e marrjes së dokumentit në format të aksesueshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, si dhe mënyrat e kontaktimit të sipërmarrësit për këtë qëllim.

   Për shërbimet e ofruara nëpërmjet aparateve telefonike me pagesë ose mjeteve të tjera të aksesit të përbashkët, sipërmarrësi siguron që informacioni thelbësor mbi tarifat dhe kushtet e përdorimit të shërbimit të jetë i aksesueshëm për përdoruesit, në mënyra të përshtatshme me kushtet e ofrimit të shërbimit.

3. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike nga rrjetet celulare, me parapagim dhe me paspagim, kanë detyrim të hartojnë dhe publikojnë TKP të veçanta për secilën prej këtyre kategorive të shërbimit.

   Për shërbimet e tjera të komunikimeve elektronike, TKP-të duhet të dallojnë qartësisht kushtet e zbatueshme sipas llojit të shërbimit dhe, sipas rastit, kategorisë së pajtimtarit. Në rastin e paketave që përfshijnë shërbime të tjera, përfshirë IPTV, kushtet përkatëse mund të përfshihen në të njëjtin dokument të TKP-ve, me kusht që të identifikohen qartë kushtet e zbatueshme për secilin shërbim.

   Kushtet që nuk janë të zbatueshme për shërbimin ose kategorinë përkatëse të pajtimtarit nuk duhet të krijojnë paqartësi për të drejtat dhe detyrimet e tij dhe të jenë qartësisht të dallueshme nga kushtet e zbatueshme.

4. Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës (TKP) përmbajnë kushtet standarde të marrëdhënies kontraktore ndërmjet sipërmarrësit dhe pajtimtarit, sipas natyrës së shërbimit dhe kategorisë së pajtimtarit për të cilën zbatohen, përfshirë, sipas rastit, kushtet e aktivizimit dhe përdorimit të shërbimit, të drejtat dhe detyrimet e palëve, kohëzgjatjen dhe përfundimin e marrëdhënies kontraktore, kushtet e faturimit dhe pagesës, masat në rast mospagese, ndryshimin e kushteve kontraktore, kufizimin ose ndërprerjen e shërbimit, trajtimin e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

TKP-të duhet të jenë në përputhje me kërkesat e ligjit 54/2024 dhe të kësaj Rregulloreje, si dhe me dokumentet e tjera që përbëjnë Kontratën e Pajtimit.

5. Sipërmarrësit ruajnë historikun e versioneve të mëparshme të TKP-ve, duke përfshirë dokumentin e plotë, identifikuesin e versionit dhe periudhën gjatë së cilës ai ka qenë në fuqi. Historiku duhet të mundësojë identifikimin e TKP-ve të zbatueshme për kontratat e lidhura në periudha të ndryshme. Versionet e mëparshme vihen në dispozicion të AKEP, sipas kërkesës, si dhe të pajtimtarit për kushtet që kanë qenë të zbatueshme për kontratën e tij.
6. Lloji i shkrimit të përdorur në TKP dhe në gjithë dokumentacionin kontraktor duhet të jetë i tillë që teksti të jetë lehtësisht i lexueshëm. Për dokumentet në format të printuar, madhësia e shkrimit duhet të jetë të paktën 10 pikë. Dokumentet në format elektronik duhet të jenë lehtësisht të lexueshme dhe të aksesueshme.

   TKP-të duhet të jenë koncize, të strukturuara dhe me gjatësi të arsyeshme, duke shmangur informacionin e panevojshëm ose përsëritjet.[12]

   Për informacionin e detajuar teknik ose plotësues mund të përdoren lidhje elektronike (link-e) drejt dokumenteve përkatëse, me kusht që informacioni thelbësor mbi të drejtat dhe detyrimet e palëve të përfshihet në TKP dhe të mos cenohet aksesueshmëria e informacionit për pajtimtarët.

7. Sipërmarrësit njoftojnë AKEP për publikimin fillestar të TKP-ve dhe për çdo ndryshim të mëvonshëm të tyre, duke dërguar në rrugë elektronike në adresën info@akep.al dokumentin përkatës, datën e hyrjes në fuqi dhe lidhjen elektronike të publikimit në faqen e tyre të internetit. Njoftimi kryhet jo më vonë se data e publikimit të dokumentit ose ndryshimit përkatës.
8. Hartimi, përmbajtja, publikimi dhe përputhshmëria e TKP-ve me legjislacionin në fuqi janë përgjegjësi e sipërmarrësit. Njoftimi ose depozitimi i TKP-ve në AKEP nuk përbën miratim apo konfirmim të përputhshmërisë së tyre me kërkesat ligjore dhe rregullatore.
9. AKEP, në ushtrim të kompetencave të tij ligjore, ka të drejtë të kërkojë nga sipërmarrësit dokumentacionin kontraktor dhe informacionin përkatës, si dhe të kërkojë ndryshime në informacionin e publikuar, në rastet kur konstaton mospërputhje me kërkesat ligjore dhe rregullatore.

Neni 10
Të dhënat për identifikimin e sipërmarrësit dhe pajtimtarit

1. Për identifikimin e palëve në marrëdhënien kontraktore, dokumentacioni i Kontratës së Pajtimit duhet të përmbajë të paktën të dhënat e mëposhtme:

   1.1. Për sipërmarrësin:

   a) emrin dhe adresën zyrtare (selinë) sipas regjistrimit në QKB dhe NIPT, si edhe informacionin që sipërmarrësi është i regjistruar në Regjistrin e AKEP sipas regjimit të autorizimit të përgjithshëm (AP) për shërbimet që janë objekt i kontratës;
   b) emrin tregtar të sipërmarrësit, nëse është i ndryshëm nga emri i regjistruar në QKB;
   c) të dhënat e kontaktit të sipërmarrësit për informacion dhe ankesa të pajtimtarit: numër telefoni, adresë postare, adresën e faqes zyrtare të internetit të sipërmarrësit, përfshirë lidhjen elektronike (link-un) me seksionin e dedikuar për ankesat e pajtimtarëve.

[12] AKEP rekomandon që TKP per shërbime celulare me parapagim te mos jenë më të gjata se 3 faqe A4, ndërsa TKP për shërbime celulare me paspagim, përfshirë për shërbime nga rrjete fikse me paketa të integruara IAS, Telefoni dhe IPTV, të mos jenë më të gjata se 5 faqe A4.

1.2. Për pajtimtarin:

- emrin dhe adresën e pajtimtarit;
- Numrin Unik Personal (NUP) të identifikimit të pajtimtarit, kur është person fizik/individ, ose NIPT-in, kur pajtimtari është subjekt juridik i regjistruar si biznes, person fizik apo person juridik etj. sipas rastit.
- adresën fizike ku do të kryhet lidhja pajtimtarit/pajisjes fundore me rrjetin publik fiks (i aplikueshëm vetëm për shërbime nga rrjete fikse: akses në internet dhe shërbime të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra nga vendndodhje e qëndrueshme/fikse);
- adresën e emailit dhe/ose numrin e telefonit celular apo një mjet tjetër të qëndrueshëm komunikimi, të deklaruar nga pajtimtari për marrjen e njoftimeve dhe dokumentacionit kontraktor, përfshirë faturat, sipas rastit.

2. Të dhënat identifikuese të sipërmarrësit dhe pajtimtarit të përcaktuara në pikën 1.1 dhe pikën 1.2 të këtij neni, përfshihen në Formularin e Kontratës ose në dokumentin përkatës të lidhjes së marrëveshjes, pavarësisht emërtimit të përdorur nga sipërmarrësi, duke siguruar identifikimin e qartë të palëve në marrëdhënien kontraktore. Të dhënat e kontaktit të sipërmarrësit, sipas pikës 1.1, duhet të përfshihen edhe në TKP, duke siguruar që ato të jenë lehtësisht të aksesueshme për pajtimtarin.

Neni 11

Regjistrimi, ruajtja dhe administrimi i të dhënave të përdoruesit

Regjistrimi

1. Në zbatim të nenit 155 të ligjit nr. 54/2024, çdo sipërmarrës i rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike ka detyrimin të kryejë regjistrimin e të dhënave të përdoruesve fundorë, përfshirë pajtimtarët me kontratë pajtimi (tarifim periodik/mujor) dhe përdoruesit/pajtimtarët e shërbimeve me parapagim, sipas kërkesave dhe elementeve minimale të përcaktuara në Formularin e Regjistrimit në Aneksin 3 të kësaj Rregulloreje.
2. Identifikimi i përdoruesit fundor dhe verifikimi i të dhënave të tij identifikuese, për qëllime të regjistrimit sipas nenit 155 të Ligjit 54/2024 dhe Aneksit 3 të kësaj Rregulloreje, kryhet nga sipërmarrësi nëpërmjet verifikimit fizik dhe/ose me mjete elektronike. Në rastin e përdorimit të mjeteve elektronike, sipërmarrësi siguron që procesi i identifikimit, verifikimit dhe nënshkrimit elektronik, sipas rastit, të jetë në përputhje me legjislacionin përkatës në fuqi për identifikimin elektronik dhe shërbimet e besuara në Republikën e Shqipërisë (ligji nr. 51/2026, "Për identifikimin elektronik, shërbimet e besuara dhe portofolin e identitetit digjital"), si dhe me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale (ligji nr.124/2024 "Për mbrojtjen e të dhënave personale".
3. Aktivizimi i shërbimit për përdorim nga përdoruesi fundor nuk lejohet përpara përfundimit të identifikimit dhe regjistrimit të kërkuar sipas ligjit. Ky kufizim nuk pengon veprimet teknike përgatitore që nuk mundësojnë përdorimin e shërbimit.
4. Procesi i regjistrimit duhet të sigurojë lidhjen e verifikueshme ndërmjet përdoruesit fundor/pajtimtarit të regjistruar, shërbimit përkatës dhe identifikuesve të shërbimit, përfshirë identifikuesit teknikë që administrohen në sistemet e sipërmarrësit**,** si dhe mundësinë e identifikimit të përdoruesit/pajtimtarit nëpërmjet këtyre identifikuesve.
5. Në rastin e numrave celularë të përfshirë në kontrata kolektive me pajtimtarë Biznes, për të cilët përdoruesit fundorë individualë kanë marrëdhënie kontraktore ose faturim individual për shërbimin, sipërmarrësi siguron identifikimin dhe regjistrimin e këtyre përdoruesve dhe lidhjen e tyre me numrat përkatës, sipas Aneksit 3 të kësaj Rregulloreje. Regjistrimi në kuadër të kontratës kolektive nuk cenon të drejtat që u njihen përdoruesve fundorë individualë nga ligji 54/2024, përfshirë të drejtën e portabilitetit të numrit, sipas kushteve dhe procedurave të përcaktuara në rregulloren përkatëse.

6. Formulari i Regjistrimit sipas Aneksit 3 të kësaj Rregulloreje mund të integrohet në Formularin e Kontratës së Pajtimit ose në dokumentin përkatës kontraktor. Në këto raste, të dhënat e përbashkëta nuk është e nevojshme të përsëriten, me kusht që dokumenti i konsoliduar të përmbajë të gjitha të dhënat e detyrueshme të regjistrimit, të mundësojë identifikimin dhe verifikimin e përdoruesit fundor, si dhe të përmbushë kërkesat për konfirmimin dhe administrimin e të dhënave sipas kësaj Rregulloreje.

Ruajtja dhe administrimi i të dhënave të regjistrimit

7. Sipërmarrësit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike janë të detyruar të ruajnë të dhënat e regjistrimit të përdoruesve fundorë, të mbledhura sipas **Aneksit 3** të kësaj Rregulloreje, në mënyrë të sigurt, të plotë dhe të përditësuar. Sipërmarrësit sigurojnë që të dhënat e regjistrimit të jenë të aksesueshme dhe të kërkueshme në mënyrë efikase për qëllime verifikimi dhe bashkëpunimi me autoritetet kompetente. Të dhënat e regjistrimit vihen në dispozicion të autoriteteve kompetente, në përputhje me legjislacionin në fuqi dhe procedurat përkatëse ligjore.
8. Sipërmarrësit sigurojnë integritetin, konfidencialitetin dhe mbrojtjen e të dhënave të regjistrimit, nëpërmjet masave teknike dhe organizative të përshtatshme, në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale (ligji nr.124/2024) dhe sigurinë e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike.
9. Të dhënat e regjistrimit ruhen gjatë kohëzgjatjes së marrëdhënies kontraktuale dhe, pas përfundimit të saj, vetëm për aq kohë sa kërkohet ose lejohet nga legjislacioni në fuqi, duke respektuar qëllimet e përpunimit, afatet dhe kufizimet përkatëse, përfshirë përcaktimet e nenit 160 të ligjit nr. 54/2024 dhe legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.

Neni 12
Përshkrimi i shërbimeve dhe cilësia e shërbimit

1. Si pjesë e informacionit për shërbimet e ofruara dhe cilësinë e shërbimit, sipërmarrësi në TKP/kontratën e lidhur me pajtimtarin duhet të përfshijë përshkrim të shërbimit/shërbimeve që janë objekt i kontratës, në veçanti informacionin e kërkuar sipas Nenit 180, pikat 1/a dhe 2/a, të Ligjit 54/2024, në varësi të llojit të shërbimit/shërbimeve të ofruara, përfshirë elementët e mëposhtëm:
   a) emri i produktit (ofertës apo planit tarifor)- për ta identifikuar dhe dalluar nga produktet e tjera që ofron sipërmarrësi;
   b) mënyra e pagesës për shërbimet, me parapagim apo paspagim, apo kombinim i tyre;
   c) shërbimet e përfshira në ofertë/plan tarifor (d.m.th. shërbime më vete (stand-alone), paketë e integruar (bundle), elementët e përfshirë në paketë);
   d) masën në të cilën produkti dhe shërbimi është i dizenjuar për përdoruesit me aftësi të kufizuara (nëse është e aplikueshme);
   e) referenca nëpërmjet një linku në faqen e internetit të sipërmarrësit të publikimit të zonës së mbulimit me shërbim rrjeti celular;
   f) për paketat bundle, sasia e njësive të shërbimeve të përfshira në paketën tarifore si p.sh. thirrje, SMS, data, shërbime në roaming etj., si dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve, nëse ka të tilla;
   g) përmbajtja audiovizive e përfshirë në paketë, sipas rastit, duke identifikuar emrin dhe llojin e paketës TV, numrin dhe listën e kanaleve TV të përfshira në të, ose referencën në faqen e internetit të sipërmarrësit ku publikohet lista e përditësuar e kanaleve. Informacioni përfshin sqarime mbi mundësinë e ndryshimit të listës së kanaleve gjatë kohëzgjatjes së kontratës, përfshirë rastet kur këto ndryshime varen nga ofrues të tretë të përmbajtjes, si dhe mënyrën e njoftimit të pajtimtarit dhe të

drejtat e tij në rast ndryshimi ose reduktimi të kanaleve të përfshira në paketë, në përputhje me kushtet kontraktore dhe legjislacionin në fuqi;

h) llojet e shërbimit të mirëmbajtjes dhe shërbimet e kujdesit të klientit të ofruara;
i) shërbime jo-të komunikimeve elektronike (nëse ka të tilla) si shërbimet Cloud, pajisjet fundore të përfshira në paketën tarifore si aparat telefonik, modem apo router, si dhe çdo kufizim për përdorimin e tyre etj;
j) për rrjetet celulare përfshihet dhe informacion për shërbimet e roamingut, mënyrën e aktivizimit, përdorimit dhe tarifimit të tyre, përfshirë informacion për shërbimet e rregulluara roaming sipas vendimeve përkatëse të AKEP, kontrollin e shpenzimeve në roaming nëpërmjet limitit financiar dhe/ose sasior dhe mekanizmit të ndërprerjes (cut off), si dhe për mbrojtjen nga roamingu i padëshiruar në zonat kufitare brenda territorit të Shqipërisë;
k) informacionin mbi aksesin në shërbimet e emergjencës, përcjelljen e informacionit për vendndodhjen e numrit thirrës dhe kufizimet përkatëse, sipas përcaktimeve të nenit 13 të kësaj Rregulloreje.

2. Si pjesë e informacionit për karakteristikat kryesore të secilit shërbim të ofruar, ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, përveç shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrim të shërbimeve makinë-makinë (M2M), përfshijnë dhe nivelet minimale të cilësisë së shërbimit të ofruar, si koha për lidhje fillestare, koha për riparimin e defekteve dhe kur është e përshtatshme dhe parametra të tjerë të cilësisë së garantuar nga ofruesi i shërbimit sipas rregullores përkatëse të AKEP për treguesit e cilësisë së shërbimit (Rregullore nr.16, date 16.04.2010)[13], si dhe mënyrat e kompensimit dhe të rimbursimit të pajtimtarit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë.
   Sipërmarrësi përfshin në dokumentacionin kontraktor (TKP) lidhje/link-un përkatës për treguesit e cilësisë të publikuar ne faqen zyrtare të tij të internetit sipas akteve/Rregullores përkatëse në fuqi të AKEP për treguesit e cilësisë së shërbimit.
   Nëse sipërmarrësi nuk ofron/garanton nivel minimal të cilësisë së shërbimit, përveç shërbimit të aksesit në internet dhe shërbimit publik telefonik, kjo duhet të deklarohet në mënyrë të qartë në informacionin për shërbimin e ofruar.
3. Përveç informacionit të mësipërm, ofruesit e shërbimit të aksesit në Internet, në dokumentacionin kontraktor/kontratën me pajtimtarin përfshijnë informacionin e kërkuar sipas përcaktimeve të nenit 178 (pika 1/a-1/d) të Ligjit 54/2024, dhe Udhëzimeve të AKEP për Internetin e Hapur, përfshirë informacionin për mjetet juridike/korrigjuese të mundshme për një mospërputhje midis shpejtësive të kontraktuara dhe atyre reale në rrjetin fiks (shpejtësitë minimale, normalisht të disponueshme dhe maksimale) të tilla si ndryshim i paketës tarifore/shërbimit në një paketë më të përshtatshme për shpejtsinë BB fiks, skonto mujore, ndërprerja e parakohshme e kontratës pa penalitet për pajtimtarin, kompensim për pajtimtarin ose korrigjimi i mospërputhshmërisë së performancës, ose një kombinim i tyre.

Neni 13
Aksesi në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për identifikimin dhe vendndodhjen e numrit thirrës

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

[13] Rregullore nr.16, datë 16.04.2010, për "Treguesit e Cilësisë së Shërbimit".

1) *Pajtimtari mund të kryejë thirrje drejt numrit unik të emergjencave 112 dhe numrave të tjerë të emergjencës, pa pagesë/mjet pagese dhe në çdo kohë, nga çdo pajisje telefonike, përfshirë rastet kur ka të kufizuar apo ndërprerë përkohësisht shërbimin publik telefonik për shkaqe të mospagesës apo mospërmbushje të kushteve të tjera të kontratës.*
2) *Ofruesit e shërbimeve publike telefonike që ofrojnë akses në rrjet publik të komunikimeve elektronike nëpërmjet platformave IP, pra aparati telefonik është i lidhur direkt me router/modem dhe shërbimi telefonik fiks funksionon vetëm nëpërmjet aksesit në internet broadband, duhet të përfshijnë sqarimin se shërbimi telefonik dhe thirrjet drejt numrave të emergjencës funksionojnë vetëm nëpërmjet aksesit në modem/internet, dhe se në rast të mungesës së energjisë elektrike apo aksesit në internet pajtimtari nuk mund të përdorë shërbimin telefonik përfshirë thirrje drejt numrave të emergjencës.*
3) *Për çdo thirrje drejt numrave të emergjencës, operatori/ofruesi i shërbimit përcjell automatikisht identifikimin e numrit thirrës të pajtimtarit (CLI) organeve kompetente të emergjencave që trajtojnë këto thirrje. Ky informacion për CLI përcillet automatikisht edhe në rastet kur pajtimtari ka zgjedhur/aktivizuar fshehjen e identifikimit të numrit thirrës (CLIR).*
4) *Për çdo thirrje drejt numrave të emergjencës, **veçanërisht drejt numrave 112 dhe 127**, operatori/ofruesi i shërbimit përcjell organeve kompetente të emergjencave që trajtojnë këto thirrje informacion për vendndodhjen e numrit thirrës (Caller Location Information) si më poshtë:*
   a. *Për thirrjet nga rrjete publike fikse përcillet apo përdoret adresa e pajtimtarit të numrit telefonik fiks sipas të dhënave që disponon ofruesi i shërbimit për pajtimtarin. Ky informacion duhet të jetë sa më i saktë dhe për çdo ndryshim adrese të pajtimtarit kryhet përditësimi përkatës dhe me organet e trajtimit të thirrjeve drejt numrave të emergjencës.*
   b. *Për thirrjet nga rrjetet celulare, operatori celular i transmeton automatikisht platformës përkatëse së numrave të emergjencës informacion mbi vendndodhjen e thirrësit:*
      i. *bazuar në informacionin e rrjetit (network based information) nëpërmjet identifikimit të qelizës së rrjetit ku origjinohet thirrja dhe kur është e mundur edhe rrezja (radiusi) e mbulimit të qelizës përkatëse,*
      ii. *si dhe në raste kur është teknikisht e mundshme (në varësi të llojit/modelit të aparatit celular) dhe informacionin mbi vendndodhjen në bazë të aparatit celular p.sh. Advanced Mobile Location (AML) apo Emergency Location Service (ELS). Ky informacion dërgohet automatikisht nga aparati celular nëpërmjet një SMS-je në rastet e thirrjes drejt numrave të emergjencës.*
5) *Informacioni i vendndodhjes së palës thirrëse, përfshirë numrin thirrës, i marrë nga strukturat e shërbimeve të emergjencës përdoret dhe trajtohet nga këto struktura në përputhje me legjislacionin kombëtar për mbrojtjen e të dhënave personale dhe masat e sigurisë.*

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

Neni 14
Informacioni për Tarifat dhe mënyrën e pagesës

1. Ofruesi i shërbimit përfshin në dokumentacionin kontraktor informacion të qartë dhe të plotë për tarifat dhe kushtet ekonomike të shërbimeve të kontraktuara, nëpërmjet Planit Tarifor të Kontraktuar dhe/ose Listës së Tarifave Standarde të Shërbimeve, sipas përcaktimeve të nenit 5 të kësaj Rregulloreje. Ky

informacion përfshin në veçanti informacionin e kërkuar sipas Nenit 180, pikat 1/b dhe 2/b (i-vii) të Ligjit 54/2024, në varësi të llojit të shërbimit/shërbimeve të ofruara, dhe sipas rastit:

a) tarifat e instalimit dhe aktivizimit, tarifën periodike mujore gjatë periudhës së angazhimit kontraktor, si dhe tarifën e zbatueshme pas përfundimit të kësaj periudhe, nëse është e ndryshme;
b) kohëzgjatjen e zbritjeve ose ofertave promocionale, nëse aplikohen, dhe tarifat e zbatueshme pas përfundimit të tyre;
c) tarifat për shërbimet që nuk përfshihen në paketën e kontraktuar dhe tarifat për njësi konsumi pas përfundimit të njësive të përfshira në paketë, sipas rastit;
d) kamatëvonesat dhe penalitetet e zbatueshme në rast të vonesës së pagesave, përfshirë normën përkatëse, bazën dhe mënyrën e llogaritjes së tyre, në përputhje me përcaktimet e nenit 17 të kësaj Rregulloreje;
e) mundësinë e transferimit të njësive të papërdorura të paketës në periudhën pasardhëse të faturimit, sipas rastit;
f) kushtet dhe tarifat, nëse aplikohen, për shërbimet pas shitjes, mirëmbajtjen dhe komunikimet me kujdesin ndaj klientit;
g) çmimin e pajisjeve fundore të përfshira në paketë të integruar dhe mënyrën e pagesës së tyre, sipas rastit, si dhe çmimet e elementeve individuale të paketës, kur ato tregtohen edhe veçmas;
h) mënyrën e pagesës së shërbimeve, me parapagim, paspagim ose kombinim të tyre;
i) çdo pagesë paraprake ose garanci financiare të kërkuar nga pajtimtari, kushtet e përdorimit dhe kthimit të saj;
j) mjetet dhe lehtësirat e ofruara për transparencën e faturimit dhe monitorimin e nivelit të konsumit të shërbimeve.
k) mënyrën e aksesimit të informacionit të përditësuar për tarifat e zbatueshme.

Për listat e hollësishme të tarifave standarde të zbatueshme (shkronja 'k' më sipër/ neni 180, pika 2/b/viii, të Ligjit 54/2024), si tarifat e thirrjeve drejt destinacioneve të ndryshme apo tarifat roaming, tarifa të tjera të aplikueshme gjatë dhe në përfundim të marrëdhënies kontraktore, në dokumentacionin individual kontraktor mund të përfshihet referenca ose lidhja elektronike e drejtpërdrejtë me listën përkatëse të tarifave të publikuar në faqen e internetit të sipërmarrësit. Kjo nuk cenon detyrimet për informimin mbi tarifat dhe kushtet ekonomike të planit të kontraktuar, si dhe për njoftimin e ndryshimeve të kushteve kontraktore sipas legjislacionit në fuqi.

2. Informacioni për tarifat në dokumentacionin kontraktor duhet të jetë i qartë dhe i plotë. Për pajtimtarët konsumatorë, tarifat shprehen në lekë dhe përfshijnë TVSH-në.
3. Informacioni për tarifat e shërbimeve në rrjetet celulare përfshin edhe tarifat për shërbimet roaming ndërkombëtar, përfshirë tarifat e rregulluara roaming në Kosovë dhe vendet e Ballkanit Perëndimor (ose në BE), si dhe informacionin mbi kushtet e përdorimit të tyre dhe politikat e përdorimit të drejtë, kur janë të zbatueshme.

   Informacioni përfshin gjithashtu masat për kontrollin e shpenzimeve roaming, nëpërmjet limiteve financiare dhe/ose sasiore, si dhe mekanizmin e ndërprerjes së shërbimit (cut-off) me arritjen e limitit të përcaktuar, sipas vendimeve përkatëse të AKEP.

   Në Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës (TKP) përcaktohet limiti financiar automatik për shpenzimet roaming prej 5 000 lekësh pa TVSH (6 000 lekë me TVSH)**,** i zbatueshëm për roaming në të gjitha vendet, si dhe e drejta e pajtimtarit për të zgjedhur një limit tjetër financiar, në përputhje me vendimet përkatëse të AKEP.

4. Shënimet që shoqërojnë tarifat duhet të jenë të qarta dhe të përfshijnë shpjegime për njësitë e tarifimit dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shërbimeve, kur është e zbatueshme.
5. Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës përfshijnë informacion për mënyrat dhe afatet e pagesës së shërbimeve, kufizimet dhe/ose penalitetet e zbatueshme në rast të vonesës së pagesave, si dhe mënyrën e njoftimit paraprak të pajtimtarit. Përpara aplikimit të kufizimeve të shërbimit dhe/ose penaliteteve, sipërmarrësi i dërgon pajtimtarit njoftim paralajmërues, në një afat të arsyeshëm dhe nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, në përputhje me përcaktimet e kësaj Rregulloreje.

Neni 15
Kohëzgjatja e kontratës, kushtet për rinovimin, ndryshimet dhe përfundimin

Kohëzgjatja e Kontratës

1. Në zbatim të pikës 1, të nenit 144 të ligjit nr. 54/2024, kontratat e lidhura ndërmjet sipërmarrësve dhe pajtimtarëve të kategorisë Konsumatorë për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike përveç shërbimeve të komunikimeve ndërpersonale të pavarura nga numri dhe shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë nuk duhet të kenë afat fillestar/kohëzgjatje minimale (periudhë angazhimi) më të gjatë se 24 muaj, si dhe kushtet dhe procedurat e sipërmarrësit për zgjidhjen e kontratës nuk duhet të pengojnë ose të dekurajojnë pajtimtarin e kategorisë Konsumator për ndryshimin e ofruesit të shërbimit.

   1.1. Në përputhje me pikat 2 dhe 3 të nenit 144 të Ligjit 54/2024, sipërmarrësit kanë detyrimin t'u ofrojnë Konsumatorëve dhe mundësinë e lidhjes së kontratës me afat të caktuar me kohëzgjatje minimale/periudhë angazhimi 12 muaj.
   Përcaktimet e mësipërme janë të detyrushme për t'u reflektuar në të gjithë dokumentacionin kontraktor si TKP, Përmbledhje e Kontratës etj.

2. Në zbatim të pikës 5 të nenit 144 të ligjit nr. 54/2024, përcaktimet e pikës 1 të këtij neni janë të zbatueshme dhe për përdorues fundorë/pajtimtarë të kategorisë *ndërmarrje mikro, ndërmarrje të vogla ose organizata jofitimprurëse*, përveç rasteve kur këta pajtimtarë heqin dorë nga kjo e drejtë sipas kërkesave të nenit 8 të kësaj Rregulloreje.

3. Në zbatim të pikës 3 të nenit 147 të ligjit nr. 54/2024, çdo shtim i shërbimeve apo pajisjeve fundore në një kontratë pajtimi me të njëjtin ofrues të shërbimit të aksesit në internet ose të shërbimeve të komunikimit ndërpersonal, të bazuar në numra të disponueshëm për publikun, nuk duhet të zgjasë kohëzgjatjen aktuale të kontratës, në të cilën janë shtuar këto shërbime ose pajisje fundore, përveç rastit kur pajtimtari bie dakord shprehimisht ndryshe gjatë shtimit në kontratë të shërbimeve shtesë ose pajisjes fundore shtesë.
4. Sipërmarrësi ka detyrimin të përfshijë në Termat dhe Kushtet e Përgjithshme të Kontratës (TKP) kushtet dhe procedurat për zgjidhjen e kontratës .
   Në rastin e zgjatjes automatike të kontratës në kontratë me afat të pacaktuar, pajtimtari ka të drejtë ta zgjidhë kontratën në çdo kohë, me njoftim paraprak jo më shumë se një muaj dhe pa kosto shtesë, përveç tarifave të zbatueshme për shërbimin gjatë periudhës së njoftimit.
   Rinovimi i kontratës për një periudhë të re angazhimi me afat të caktuar kërkon pëlqimin e shprehur të pajtimtarit. Vazhdimi i përdorimit të shërbimit ose mungesa e kundërshtimit nuk konsiderohen pëlqim për një periudhë të re angazhimi kontraktor.

Modifikimi i Kushteve Kontraktore

5. Sipërmarrësi njofton individualisht pajtimtarin për cdo ndryshim të kushteve kontraktore të paktën një muaj përpara hyrjes së tyre në fuqi. Në rast të këtyre ndryshimeve, pajtimtari informohet njëkohësisht për të drejtën për të zgjidhur kontratën pa penalitet ose kosto shtesë, dhe afatin e ushtrimit të kësaj të drejte brenda 3 muajve kalendarikë nga marrja e njoftimit, në përputhje me nenin 144, pikat 8 dhe 9, të ligjit nr. 54/2024. Kjo e drejtë nuk zbatohet kur ndryshimet e propozuara janë ekskluzivisht në dobi të pajtimtarit, janë të natyrës administrative dhe nuk kanë efekt negativ mbi pajtimtarin, ose kur ato imponohen drejtpërdrejt nga legjislacioni në fuqi[14].
6. Kur ndryshimet e kushteve kontraktore hyjnë në fuqi përpara përfundimit të afatit 3-mujor të përcaktuar në pikën 5, pajtimtari ruan të drejtën për të kërkuar zgjidhjen e kontratës pa penalitet deri në përfundim të këtij afati. Për shërbimin e ofruar nga data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve deri në përfundimin efektiv të kontratës, zbatohen kushtet e reja kontraktore, kur janë të zbatueshme. Kërkesa për zgjidhjen e kontratës e paraqitur brenda afatit 3-mujor konsiderohet ushtrim në kohë i kësaj të drejte, pavarësisht datës së përfundimit efektiv të kontratës. Nëse pajtimtari nuk e ushtron këtë të drejtë brenda afatit të përcaktuar, kontrata vijon sipas kushteve të reja, pa cenuar të drejtat e tjera që i njeh legjislacioni në fuqi.
7. Në rastin e paketave të shërbimeve, kur ndryshimi i kushteve kontraktore i jep pajtimtarit të drejtën për zgjidhjen pa penalitet të kontratës për një element të paketës, pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë pa penalitet edhe kontratën për elementet e tjera të paketës, në përputhje me nenin 147 të ligjit nr. 54/2024.
8. Njoftimi për ndryshimet e kushteve kontraktore dhe mënyrën e ushtrimit të së drejtës për zgjidhjen e kontratës kryhet sipas kërkesave të nenit 29 të kësaj Rregulloreje.

<u>Njoftimi në përfundim të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të Kontratës</u>

9. Përpara përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor, sipërmarrësi njofton pajtimtarin për përfundimin e kësaj periudhe dhe vazhdimin e kontratës me afat të pacaktuar, sipas kërkesave të përcaktuara në nenin 30 të kësaj Rregulloreje.
10. Në rastet kur kontrata parashikon zgjatjen automatike pas përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor, dhe pajtimtari nuk kërkon përfundimin e saj, kontrata vijon me afat të pacaktuar, pa krijuar një periudhë të re angazhimi kontraktor. Kur pajtimtari kërkon përfundimin e kontratës në datën e mbarimit të periudhës së angazhimit, sipërmarrësi përfundon kontratën në këtë datë, në përputhje me kërkesën e pajtimtarit.

Njoftimi për këshilla për tarifat më të mira

11. Sipërmarrësi ka detyrimin t'i ofrojë pajtimtarit këshilla për tarifat më të mira në lidhje me shërbimet e tij, sipas kërkesave të përcaktuara në nenin 31 të kësaj Rregulloreje.
12. Përcaktimet e këtij neni që lidhen me zgjatjen automatike të kontratës, njoftimin për përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor dhe këshillat për tarifat më të mira, zbatohen për shërbimet e komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, me përjashtim të shërbimeve të komunikimeve ndërpersonale të pavarura nga numrat dhe shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, në përputhje me nenin 144, pikat 6 dhe 7, të ligjit nr. 54/2024.

[14] Ndryshime kontraktore të natyrës administrative, pa efekt negativ mbi pajtimtarin, konsiderohen, për shembull, ndryshimet e adresës ose të të dhënave të kontaktit të sipërmarrësit, të cilat nuk ndikojnë në të drejtat dhe detyrimet e pajtimtarit. Ndryshime të imponuara drejtpërdrejt nga legjislacioni në fuqi janë ato që kërkohen shprehimisht nga dispozita të reja ligjore ose rregullatore, si p.sh. kërkesa të reja për informacionin kontraktor, dhe që nuk burojnë nga zgjedhja e sipërmarrësit. Këto përjashtime zbatohen vetëm kur të gjitha ndryshimet përkatëse plotësojnë kushtet e parashikuara në ligj.

Neni 16
Zgjidhja e kontratës me afat të caktuar

1. Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën me afat të caktuar pa penalitet ose kosto shtesë për përfundimin e parakohshëm të saj, në rastet e parashikuara nga neni 144, pikat 8–11, të ligjit nr. 54/2024, duke përfshirë:
   a) rastet e ndryshimit të kushteve kontraktore nga sipërmarrësi, sipas kërkesave të nenit 15, pikat 5–7, të kësaj Rregulloreje;
   b) rastet e mospërputhjeve të rëndësishme, të vazhdueshme në kohë ose të përsëritura shpesh, ndërmjet performancës aktuale të shërbimit të komunikimeve elektronike dhe performancës së përcaktuar në kontratë, kur plotësohen kushtet ligjore për zgjidhjen e kontratës dhe pajtimtari nuk është i kënaqur me masat korrigjuese ose kompensuese të ofruara nga sipërmarrësi.
2. Në rast se pajtimtari kërkon të zgjidhë kontratën me afat të caktuar përpara përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor, përveç rasteve të parashikuara në pikën 1 të këtij neni ose rasteve të tjera kur pajtimtari ka të drejtë për zgjidhje pa penalitet sipas ligjit ose kontratës së lidhur ndërmjet palëve, sipërmarrësi mund të kërkojë pagesën e një tarife për përfundimin e parakohshëm të kontratës, sipas kushteve kontraktore dhe kufizimeve të përcaktuara në këtë nen.
3. Tarifa për përfundimin e parakohshëm të kontratës, që mund të kërkohet nga sipërmarrësi sipas pikës 2, nuk mund të jetë më e lartë se:
   a) shuma e tarifave mujore për muajt e mbetur deri në përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor;
   b) diferenca ndërmjet shpenzimeve totale që pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë periudhës së angazhimit kontraktor dhe shpenzimeve totale të kryera prej tij deri në përfundimin e parakohshëm të kontratës, kur kontrata përmban një angazhim të tillë.
   Kur janë të zbatueshme të dyja mënyrat e llogaritjes, aplikohet vlera më e ulët.
   Për qëllime të kësaj pike:
   a) Tarifë mujore konsiderohet tarifa periodike që pajtimtari do të paguante nëse do të vijonte të përdorte shërbimin deri në përfundim të periudhës së angazhimit kontraktor, duke përfshirë zbritjet ose kushtet promocionale të zbatueshme gjatë kësaj periudhe.
   b) Llogaritja e tarifës për përfundimin e parakohshëm bazohet në tarifat dhe kushtet e kontraktuara individualisht nga pajtimtari dhe jo në tarifat standarde të publikuara, kur këto janë të ndryshme.
   c) Zbritjet në tarifat mujore të përfituara gjatë periudhës së zbatimit të kontratës nuk mund të rikuperohen nëpërmjet tarifës për përfundimin e parakohshëm të kontratës. Detyrimet e veçanta për pajisjet fundore ose përfitimet e tjera të kontraktuara trajtohen sipas kushteve përkatëse dhe legjislacionit në fuqi.
4. Në rast se pajtimtari kërkon të zgjidhë kontratën me afat të caktuar përpara përfundimit të saj dhe zgjedh të mbajë pajisjen fundore të përfshirë në paketë në kohën e lidhjes së kontratës, kur sipas kushteve kontraktore ka të drejtë ta mbajë këtë pajisje, kompensimi për pajisjen fundore nuk duhet të jetë më i lartë se vlera proporcionale e saj, e llogaritur në bazë të vlerës monetare të deklaruar të pajisjes në momentin e lidhjes së kontratës ose në bazë të pjesës së tarifës së shërbimit për muajt e mbetur deri në përfundim të periudhës së angazhimit kontraktor, duke aplikuar vlerën më të ulët ndërmjet tyre, në përputhje me legjislacionin në fuqi.
   Sipërmarrësi heq pa pagesë kufizimet për përdorimin e pajisjes fundore në rrjete të tjera, jo më vonë se data e pagesës nga pajtimtari e kompensimit për pajisjen fundore, kur ky kompensim është i zbatueshëm. Për pajisjet fundore që mbeten pronë e sipërmarrësit dhe i janë dhënë pajtimtarit vetëm në përdorim, zbatohen kushtet kontraktore për kthimin e tyre.
5. Sipërmarrësi ka detyrimin të përfshijë në dokumentacionin kontraktor, përfshirë kushtet e përgjithshme, informacionin parakontraktor dhe Përmbledhjen e Kontratës, sipas kërkesave përkatëse të secilit

dokument, informacion të qartë dhe transparent për tarifën e përfundimit të parakohshëm të kontratës, duke përfshirë:

a) rastet kur tarifa aplikohet;
b) rastet kur tarifa nuk aplikohet;
c) mënyrën ose formulën e llogaritjes së tarifës;
d) një shembull ilustrues të llogaritjes së saj.

6. Tarifa ose formula e llogaritjes së tarifës për përfundimin e parakohshëm të kontratës, e përcaktuar në kushtet e veçanta kontraktore të zbatuara individualisht për pajtimtarin, duhet të jetë e qartë, transparente dhe në përputhje me tarifat dhe kushtet e kontraktuara nga pajtimtari. Në çdo rast, tarifa e përfundimit të parakohshëm nuk mund të tejkalojë kufijtë e përcaktuar në pikën 3 të këtij neni.

Neni 17
Masat në rast të mospagimit të faturave dhe mbledhja e detyrimeve të papaguara

1. Sipërmarrësi përcakton në kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit masat që mund të zbatohen në rast të mospagimit të faturave, afatet dhe procedurat përkatëse, në përputhje me nenin 121 të ligjit nr. 54/2024. Këto masa duhet të jenë proporcionale, jodiskriminuese dhe të publikuara.
2. Masat e kufizimit, ndërprerjes ose shkëputjes së shërbimit për shkak të mospagimit të faturave zbatohen vetëm pas paralajmërimit paraprak të përdoruesit fundor, sipas kërkesave të nenit 27 të kësaj Rregulloreje.
3. Me përjashtim të rasteve të mashtrimit, mospagesës ose vonesës së vazhdueshme të pagesës, ndërprerja e shërbimit kufizohet, për aq sa është teknikisht e mundshme, te shërbimi për të cilin rezulton detyrimi i papaguar.
4. Në rastet kur sipërmarrësi aplikon kamatëvonesë për mospagimin në afat të faturave, kushtet e përgjithshme të kontratës duhet të përcaktojnë në mënyrë të qartë dhe transparente normën e kamatëvonesës, të shprehur në përqindje vjetore (%), bazën dhe mënyrën e llogaritjes, datën e fillimit të përllogaritjes, si dhe kufirin maksimal të shumës së akumuluar, kur një kufi i tillë parashikohet nga kontrata ose legjislacioni në fuqi. Kamatëvonesa përllogaritet mbi shumën e detyrimit kryesor të papaguar, në përpjesëtim me numrin e ditëve kalendarike të vonesës.
5. Për pajtimtarët që janë konsumatorë, kushtet për aplikimin e kamatëvonesës duhet të jenë të drejta, proporcionale dhe në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit dhe Kodin Civil. Kapitalizimi i kamatëvonesës nuk lejohet, përveç rasteve kur parashikohet ndryshe nga legjislacioni në fuqi.
6. Norma vjetore e kamatëvonesës për mospagimin në afat të faturave të shërbimeve të komunikimeve elektronike nuk mund të jetë më e lartë se norma e kamatëvonesës ligjore e përcaktuar sipas nenit 5 të ligjit nr. 48/2014, “Për pagesat e vonuara në detyrimet kontraktore e tregtare”, të ndryshuar. Për pajtimtarët që janë konsumatorë, kjo normë zbatohet si kufi maksimal referues, pa cenuar dispozitat më mbrojtëse të legjislacionit për mbrojtjen e konsumatorit dhe të Kodit Civil. Për detyrimet që rrjedhin nga transaksionet tregtare të përfshira në fushën e zbatimit të ligjit nr. 48/2014, zbatohen dispozitat përkatëse të këtij ligji.
7. Sipërmarrësi përcakton në kushtet e përgjithshme të kontratës procedurat për mbledhjen e detyrimeve të papaguara, përfshirë mundësinë e angazhimit të palëve të treta për këtë qëllim, kalimin e së drejtës së kërkimit të detyrimit, si dhe mundësinë e ndjekjes gjyqësore ose përmbarimore, sipas legjislacionit në fuqi.
8. Në rastet kur sipërmarrësi angazhon palë të treta për mbledhjen e detyrimeve të papaguara ose kryen kalimin e së drejtës së kërkimit të detyrimit te një subjekt tjetër, pajtimtari informohet sipas kërkesave të nenit 28 të kësaj Rregulloreje dhe dispozitave përkatëse të legjislacionit në fuqi.

9. Angazhimi i palëve të treta për mbledhjen e detyrimeve të papaguara ose kalimi i së drejtës së kërkimit të detyrimit nuk cenon të drejtën e pajtimtarit për të kundërshtuar faturimin, për të paraqitur ankesë ose për të kërkuar zgjidhjen e mosmarrëveshjes, sipas legjislacionit në fuqi. Përpunimi dhe komunikimi i të dhënave personale për këtë qëllim kryhen në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.
10. Në rastet e ndjekjes gjyqësore ose përmbarimore të detyrimeve të papaguara, sipërmarrësi përmbush kërkesat për informimin e pajtimtarit sipas nenit 28 të kësaj Rregulloreje, pa cenuar procedurat dhe njoftimet e parashikuara nga legjislacioni procedural në fuqi. Shpenzimet gjyqësore dhe përmbarimore mund t'i kërkohen pajtimtarit vetëm në rastet dhe masën e parashikuar nga legjislacioni në fuqi.

Neni 18

Detyrime të zbatueshme për ofrimin e shërbimeve me parapagim në rrjetet celulare

1. Në zbatim të neneve 119 dhe 154 të ligjit nr. 54/2024, përcaktimet e këtij neni zbatohen për sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike në rrjete celulare, të cilët duhet t'u ofrojnë konsumatorëve mundësinë për të paguar nëpërmjet sistemeve me parapagim për aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike dhe përdorimin e shërbimeve të komunikimit zanor, aksesit në internet dhe shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të bazuar në numra.
2. Llogaria e përdoruesit të shërbimeve me parapagim është llogaria në të cilën regjistrohet vlera monetare e parapaguar për përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike, e cila mund të rimbushet me kredit monetar shtesë pas aktivizimit fillestar.
3. Përpara aktivizimit të shërbimit celular me parapagim, sipërmarrësi i vë në dispozicion pajtimtarit termat dhe kushtet e përgjithshme dhe të veçanta të ofrimit të shërbimit, si dhe dokumentacionin tjetër që përbën marrëdhënien kontraktore, në përputhje me përcaktimet e kësaj Rregulloreje.
4. Në momentin e aktivizimit të shërbimit ose të kryerjes së rimbushjes së llogarisë, sipërmarrësi informon pajtimtarin në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe lehtësisht të aksesueshme për vlerën e rimbushjes, kushtet e përdorimit, afatin e vlefshmërisë së kreditit monetar ose të ofertës së aktivizuar, si dhe për kohëzgjatjen e marrëdhënies kontraktore, sipas rastit. Nëse nuk është përcaktuar një afat për marrëdhënien kontraktore, kontrata konsiderohet me afat të pacaktuar.
5. Në rastet kur, pas përfundimit të njësive të shërbimeve të përfshira në një paketë ose ofertë, pajtimtari mund të tarifohet me çmime standarde për njësi konsumi, sipërmarrësi e informon atë, përpara fillimit të këtij tarifimi, nëpërmjet një SMS-je që përmban çmimet për njësi të shërbimeve kryesore, përfshirë thirrjet telefonike kombëtare, SMS-të dhe aksesin në internet, të shprehura në lekë (me TVSH), për minutë, SMS dhe MB. Njoftimi përmban edhe një lidhje elektronike me listën e plotë të çmimeve të publikuara nga sipërmarrësi. Ky detyrim zbatohet edhe për pajtimtarët me paspagim, kur përfundimi i njësive të përfshira në paketë sjell tarifim sipas çmimeve standarde për njësi konsumi.
6. Sipërmarrësit përcaktojnë në mënyrë të qartë në termat dhe kushtet e përgjithshme dhe të veçanta të shërbimeve me parapagim:
   a) Kushtet dhe mënyrat e rimbushjes së llogarisë, përdorimit të kreditit monetar dhe aktivizimit të ofertave ose paketave të shërbimeve;
   b) Informacionin mbi planet tarifore dhe ofertat që mund të përdorë pajtimtari;
   c) Mënyrat e kontrollit të gjendjes së llogarisë, kreditit të mbetur dhe konsumit të kryer;
   d) Kushtet dhe afatet e kufizimit, pezullimit dhe ndërprerjes së shërbimit, përfshirë rastet e mospërdorimit të vazhdueshëm të shërbimit ose të moskryerjes së rimbushjeve;
   e) Afatin e vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM, kushtet e kalimit të numrit në status pasiv ose me përdorim të kufizuar dhe kushtet e çaktivizimit përfundimtar, duke respektuar kërkesat e mëposhtme:

i Afati i vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM me parapagim nuk mund të jetë më i shkurtër se 12 muaj nga aktivizimi fillestar. Gjatë këtij afati numri nuk mund të çaktivizohet përfundimisht vetëm për shkak të moskryerjes së rimbushjeve ose të mospërdorimit të shërbimit;

ii Gjatë afatit të vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM, përfshirë zgjatjet e tij sipas shkronjës f), nënpika iv të kësaj pike, numri qëndron në *status aktiv*. Gjatë kësaj periudhe, në rast të mungesës së kreditit monetar të disponueshëm, sipërmarrësi mund të kufizojë përdorimin e shërbimeve, pa ndryshuar *statusin aktiv* të numrit;

iii Pas përfundimit të afatit të vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM, numri mund të kalojë në *status pasiv*. Çaktivizimi përfundimtar i numrit nuk mund të kryhet më herët se 90 ditë kalendarike nga data e kalimit në *status pasiv,* nëse gjatë kësaj periudhe pajtimtari nuk ka kryer rimbushje për kalimin e numrit në *status aktiv;*

iv Gjatë periudhës së *statusit pasiv,* pajtimtarit i mundësohet marrja e thirrjeve dhe SMS-ve hyrëse, kryerja e thirrjeve drejt numrave të emergjencës (evente pa pagesë) dhe rimbushja e llogarisë për kalimin e numrit në *status aktiv;*

v Krediti monetar i papërdorur, i paguar nga pajtimtari, nuk konfiskohet për shkak të kalimit të numrit në *status pasiv*, por ruhet dhe i shtohet vlerës së rimbushjes së re që pajtimtari kryen gjatë kësaj periudhe për kalimin e numrit në *status aktiv*;

vi Sipërmarrësi njofton pajtimtarin përpara kalimit në status pasiv dhe përpara çaktivizimit përfundimtar të numrit, duke e informuar për pasojat e kufizimit ose ndërprerjes së shërbimit dhe mënyrën e kalimit të numrit në *status aktiv*.

f) Afatet e vlefshmërisë së përdorimit të kreditit monetar të parapaguar, duke respektuar kërkesat e mëposhtme:

i Çdo rimbushje me vlerë monetare, pavarësisht shumës së saj, ka afat vlefshmërie jo më të shkurtër se 180 ditë kalendarike nga data e kryerjes së rimbushjes;

ii Sipërmarrësit duhet të sigurojnë disponueshmërinë e rimbushjeve me vlera të ulëta monetare, si dhe të ofrojnë të paktën një alternativë rimbushjeje me afat vlefshmërie jo më të shkurtër se 365 ditë kalendarike, me vlerë monetare të arsyeshme, duke marrë në konsideratë nevojat e pajtimtarëve me konsum të ulët të shërbimeve;[15]

iii Kryerja e një rimbushjeje të re nuk mund të shkurtojë afatin ekzistues të vlefshmërisë së kreditit monetar të papërdorur. Krediti i papërdorur i shtohet vlerës së rimbushjes së re dhe afati i përdorimit të tij nuk mund të jetë më i shkurtër se afati më i gjatë që rezulton nga rimbushjet përkatëse;

iv Çdo rimbushje zgjat afatin e vlefshmërisë së kartës SIM/eSIM për një periudhë jo më të shkurtër se afati i vlefshmërisë së kreditit monetar të rimbushur, pa cenuar afatet më të favorshme ekzistuese.

Përcaktimet e kësaj shkronje 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;

[15] Për qëllime të interpretimit të kësaj dispozite, AKEP vlerëson se, në kushtet aktuale të tregut, si vlera orientuese të arsyeshme mund të konsiderohen 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 afat vlefshmërie jo më të shkurtër se 365 ditë kalendarike, për një vlerë jo më të lartë se 2 000 lekë (me TVSH).

g) Të drejtën e pajtimtarit për të kërkuar rimbursimin e kreditit monetar të papërdorur, të paguar prej tij, në rastin e bartjes së numrit celular tek një sipërmarrës tjetër, sipas kushteve dhe procedurave të përcaktuara në Rregulloren e Portabilitetit të Numrit.

7. Rimbursimi sipas pikës 6, shkronja g), përfshin vetëm kreditin monetar të paguar nga pajtimtari dhe nuk përfshin bonuse ose vlera të tjera të ofruara pa pagesë nga sipërmarrësi në kuadër të ofertave promocionale. Tarifa administrative për rimbursimin, kur aplikohet, si dhe kushtet dhe procedurat përkatëse, përcaktohen sipas Rregullores së Portabilitetit të Numrit, dhe përshkrimi i tyre përfshihet në TKP.
8. Ruajtja dhe riaktivizimi i numrit celular pas çaktivizimit përfundimtar kryhen në përputhje me nenin 20 të kësaj Rregulloreje.

Neni 19

Kushtet e ofrimit të shërbimeve me parapagim në rrjetet fikse

1. Në rastet kur sipërmarrësit ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike në rrjetet fikse me parapagim, për të cilat përdorimi i shërbimit kushtëzohet nga pagesa paraprake për një ose disa muaj, pajtimtari nuk ka detyrim të kryejë pagesa për periudhat pas përfundimit të periudhës së parapaguar, në mungesë të një pagese të re. Mungesa e pagesës nuk përbën shkelje kontraktore dhe nuk krijon detyrime financiare për periudhat gjatë të cilave shërbimi nuk ofrohet.
2. Pagesa paraprake për një ose disa muaj përdorimi të shërbimit nuk e cilëson automatikisht kontratën si kontratë shërbimi me parapagim. Kur kontrata parashikon një periudhë angazhimi dhe detyrime për pagesa periodike pas përfundimit të periudhës së paguar paraprakisht, zbatohen kushtet kontraktore dhe dispozitat përkatëse të kësaj Rregulloreje për kohëzgjatjen dhe përfundimin e kontratës.
3. Sipërmarrësi informon qartë pajtimtarin, përpara lidhjes së kontratës dhe në Përmbledhjen e Kontratës, për:
   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, përfshirë vijimin me afat të pacaktuar ose ndërprerjen e shërbimit në mungesë të një pagese të re, sipas rastit;
   d) Detyrimet financiare që vijojnë pas përfundimit të periudhës së paguar paraprakisht, nëse ka, përfshirë tarifën periodike të shërbimit dhe periudhën për të cilën zbatohet.

Neni 20

Ruajtja dhe riaktivizimi i numrave celularë pas çaktivizimit

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike në rrjete celulare nuk mund të rialokojnë apo të regjistrojnë në emër të një përdoruesi tjetër një numër celular të çaktivizuar, për një periudhë jo më të shkurtër se 12 muaj nga data e çaktivizimit të tij.
2. Gjatë periudhës së përcaktuar në pikën 1, pajtimtari i regjistruar më parë për numrin ka të drejtë të kërkojë riaktivizimin e tij pranë të njëjtit sipërmarrës, nëpërmjet lidhjes së një kontrate të re me parapagim ose paspagim. Kjo e drejtë u njihet edhe përdoruesve fundorë individualë të numrave celularë të përfshirë në kontrata kolektive me pajtimtarë Biznes, kur këta përdorues kanë marrëdhënie kontraktore ose faturim individual për shërbimin dhe janë të identifikuar e të regjistruar për numrat përkatës, sipas nenit 11 dhe Aneksit 3 të kësaj Rregulloreje. Në këto raste, përdoruesi fundor individual ka të drejtë të kërkojë riaktivizimin e numrit në emrin e tij, nëpërmjet lidhjes së një kontrate individuale me parapagim ose paspagim. Riaktivizimi kryhet në përputhje me kërkesat ligjore për identifikimin dhe regjistrimin e përdoruesit dhe kushtet e përgjithshme të ofrimit të shërbimit.

3. Sipërmarrësi informon pajtimtarin ose përdoruesin fundor individual që gëzon të drejtën e parashikuar në pikën 2, përpara çaktivizimit të numrit, kur kjo është e mundur, për periudhën e ruajtjes së numrit dhe mundësinë e riaktivizimit.
4. Dispozitat e pikave 1 dhe 2 të këtij neni, lidhur me ruajtjen dhe riaktivizimin e numrit celular, zbatohen nga sipërmarrësi që zotëron të drejtën e përdorimit të numrit sipas alokimit të AKEP. Për numrat e portuar në rrjetin e një sipërmarrësi tjetër, pas çaktivizimit të tyre zbatohen procedurat dhe afatet e kthimit të numrit tek Operatori Dhënës Fillestar (ODHF), sipas Rregullores së Portabilitetit të Numrit. Pas kthimit të numrit, ODHF respekton një periudhë minimale prej 12 muajsh nga data e kthimit të numrit, gjatë së cilës numri nuk mund të rialokohet ose të regjistrohet në emër të një përdoruesi tjetër fundor. Dispozitat e këtij neni nuk cenojnë të drejtën e portabilitetit të numrit brenda një muaji nga përfundimi i kontratës, sipas legjislacionit në fuqi.

KREU III

Masa shtesë për kontrollin e shpenzimeve

Neni 21
Njoftimet për nivelin e konsumit dhe kontrolli i shpenzimeve jashtë paketës

Në zbatim të nenit 154 dhe pikës 8 të nenit 141 të ligjit nr. 54/2024:

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbimin në rrjete celulare u mundësojnë të gjithë pajtimtarëve akses në kohën e duhur në informacionin mbi nivelin e konsumit të shërbimeve të aksesit në internet, thirrjeve zanore dhe SMS-ve të përfshira në planin e tyre tarifor. Aksesi në këtë informacion mundësohet nëpërmjet një aplikacioni për klientët/pajtimtarin, aksesit online në llogarinë e klientit dhe/ose komunikimit telefonik të pajtimtarit me shërbimin e kujdesit të klientit të operatorit.
2. Kur plani tarifor përfshin një sasi të kufizuar të dhënash për shërbimin e aksesit në internet, komunikimeve zanore dhe mesazheve (GB dhe/ose Minuta/SMS), pas konsumit të së cilës zbatohet tarifim shtesë për njësi, sipërmarrësi njofton pajtimtarin kur konsumi i shërbimit përkatës arrin nivelin 80% dhe 100% të limitit përkatës.

   Si pjesë e njoftimit të dhënë për konsumin e plotë të njësive të shërbimit të përfshira në paketë (100% të sasisë limit), sipërmarrësi duhet të përfshijë gjithashtu informacion mbi çdo tarifë përdorimi që Pajtimtari do të paguajë nëse vazhdon të përdorë Shërbimin përkatës të Komunikimeve Ndërpersonale të Bazuar në Numër (thirrje telefonike, SMS) dhe/ose Shërbimin e aksesit në Internet.
3. Për pajtimtarët e kategorisë konsumatorë, sipërmarrësit që ofrojnë shërbimin e aksesit në internet në rrjete celulare zbatojnë masat shtesë të mëposhtme për kontrollin e shpenzimeve nga përdorimi i internetit brenda vendit, me tarifim jashtë paketës (Out-of-Bundle) dhe/ose sipas tarifave standarde të përdorimit (PAYG):
   a) Kur tarifa e zbatueshme është më e lartë se 2,4 lekë/MB, me TVSH:
      i) Sipërmarrësi bllokon automatikisht përdorimin e internetit përpara fillimit të tarifimit shtesë (cut-off). Sipërmarrësi njofton pajtimtarin për tarifën e zbatueshme, të shprehur në lekë/MB dhe lekë/GB, me TVSH, si dhe për mënyrën e dhënies së pëlqimit të shprehur për vijimin e përdorimit të internetit me tarifim shtesë. Vijimi i përdorimit mundësohet vetëm pas dhënies së këtij pëlqimi nga pajtimtari.
      ii) Pas dhënies së pëlqimit të shprehur sipas nënpikës a/i, dhe vijimit të përdorimit të shërbimit të internetit, zbatohet dhe një kufi financiar i parazgjedhur (default), jo më i lartë se 5.000 lekë pa TVSH (6000 lekë me TVSH), për çdo periudhë mujore, vetëm për shpenzimet e internetit me

tarifim shtesë. Sipërmarrësi mund të zbatojë një kufi më të ulët dhe i mundëson pajtimtarit zgjedhjen e kufijve të tjerë, më të ulët ose më të lartë, me pëlqimin e tij të shprehur.
Me arritjen e kufirit, sipërmarrësi njofton pajtimtarin dhe bllokon automatikisht përdorimin e internetit me tarifim shtesë. Përdorimi mund të vijojë vetëm pas një pëlqimi të ri të shprehur, pasi pajtimtari të jetë informuar për tarifën dhe të ketë zgjedhur ose konfirmuar një kufi të ri financiar. Bllokimi përsëritet me arritjen e kufirit të ri.

iii) Dhënia e pëlqimit sipas nënpikave a/i dhe a/ii mundësohet pa pagesë, nëpërmjet SMS-së ose drejt një numri pa pagesë, të aksesueshme edhe gjatë bllokimit dhe që mundësojnë dokumentimin e pëlqimit. Mënyra e dhënies së pëlqimit dhe numri përkatës përfshihen në njoftim dhe në informacionin e publikuar nga sipërmarrësi.

iv) Kufiri financiar rivendoset automatikisht çdo muaj, sipas ciklit të faturimit për pajtimtarët me paspagim dhe muajit kalendarik për ata me parapagim. Pëlqimi për tejkalimin e kufirit vlen vetëm për periudhën përkatëse. Pajtimtari mund ta ndryshojë kufirin në çdo kohë dhe pa pagesë.

v) Bllokimi automatik nuk cenon shërbimet e tjera të pajtimtarit dhe aksesin në kanalet pa pagesë për administrimin e shërbimit.

b) Kur tarifa e zbatueshme është jo më e lartë se 2,4 lekë/MB, me TVSH, sipërmarrësi nuk ka detyrim të zbatojë mekanizmat e bllokimit automatik dhe të kufizimit financiar sipas shkronjës a), por informon pajtimtarin, përpara fillimit të tarifimit, për tarifën e zbatueshme të shprehur në lekë/MB dhe lekë/GB, me TVSH.

4. Njoftimet për nivelet 80% dhe 100% të konsumit zbatohen edhe për paketat e internetit të reklamuara pa kufizim sasior, për të cilat parashikohet reduktim i shpejtësisë pas një limiti përdorimi (FUP), pa tarifim shtesë. Njoftimi për nivelin 100% përfshin edhe informacionin mbi shpejtësinë e reduktuar.
5. Njoftimet sipas këtij neni dërgohen pa pagesë, nëpërmjet SMS-së në numrin celular të pajtimtarit, duke përfshirë informacionin e kërkuar sipas pikave përkatëse.

Neni 22
Njoftimet për Roamingun ndërkombëtar

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

1. Në varësi të zgjedhjes së pajtimtarit sipas pikës 2 më poshtë, ofruesit e shërbimeve celulare duhet të ndërmarrin të gjitha hapat e arsyeshëm për të siguruar që pajtimtarët e tyre të njoftohen pa vonesa të panevojshme kur pajisja e tyre celulare lidhet me një rrjet tjetër celular (Roaming). Njoftimi duhet t'i dërgohet pajtimtarit në pajisjen celulare përkatëse që është në roaming dhe duhet të ofrojë informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë për t'i mundësuar pajtimtarit të marrë një vendim të informuar nëse (dhe si) të përdorë shërbimet roaming në atë rrjet të veçantë roaming. Njoftimi, si minimum, duhet:
   a) të jetë pa pagesë dhe në një format lehtësisht të aksesueshëm dhe, kur është e nevojshme që njoftimi/et ta drejtojnë Pajtimtarin në një kanal komunikimi (si për shembull për informacion shtesë), ai kanal komunimi duhet të jetë pa pagesë dhe lehtësisht i arritshëm;
   b) të informojë Pajtimtarin Konsumator se Pajisja e tij Mobile është lidhur me një Rrjet Roaming;
   c) t'i mundësojë Pajtimtarin Konsumator të kuptojnë:
      i) nëse plani i tyre tarifor përmban njësi shërbimi të lejuara (përfshira) për përdorimin e Shërbimeve Roaming në atë Rrjet të veçantë Roaming;
      ii) çdo tarifë shtesë/ekstra për përdorimin e Shërbimeve Roaming në atë Rrjet të veçantë Roaming, duke përfshirë nëse atë tejkalojnë sasitë e përfshira të përmendura në pikën (i);

iii) nëse ekziston një kufi sasior (FUP) në sasinë e shërbimeve roaming që mund të konsumohet nga pajtimtari i kategorisë konsumator para se të fillojë tarifimi shtesë/ekstra ose para se të aplikohen tarifa të ndryshme (siç është një kufi i sasisë të të dhënave) dhe, nëse po, niveli i atij limiti;
iv) kur ndonjë lejim ose tarifë e tillë lidhet me përdorimin e shërbimeve roaming gjatë një periudhe kohore specifike (siç është përdorimi i shërbimeve roaming për një periudhë 24-orëshe), në cilën pikë do të fillonte dhe do të mbaronte periudha kohore përkatëse;

d) të informojë pajtimtarin konsumator për mekanizmin e kontrollit të shpenzimeve të internetit në roaming, përfshirë kufirin financiar të zbatueshëm, mënyrën e ndryshimit të tij dhe mundësinë e vijimit të përdorimit të internetit pas arritjes së këtij kufiri, nëpërmjet dhënies së pëlqimit të shprehur sipas pikës 3 të këtij neni, në përputhje me aktet përkatëse të AKEP;
e) drejtojë Pajtimtarin Përkatës në të paktën një kanal komunikimi në të cilin ata mund të gjejnë informacion shtesë të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë mbi tarifat e aplikuara për përdorimin e Shërbimeve Roaming (dhe çdo politikë të përdorimit të drejtë të shoqëruar), dhe masat që Pajtimtarët Përkatës mund të marrin për të monitoruar, zvogëluar dhe kufizuar shpenzimet e tyre për Shërbimet Roaming.

2. Ofruesit e shërbimeve celulare u mundësojnë pajtimtarëve konsumatorë të zgjedhin, lehtësisht dhe pa pagesë, të mos marrin njoftimet informuese të parashikuara në pikën 1 të këtij neni, si dhe të riaktivizojnë marrjen e tyre në çdo kohë. Kjo mundësi nuk zbatohet për njoftimet e detyrueshme që lidhen me arritjen e kufijve financiarë të shpenzimeve dhe bllokimin automatik të përdorimit të internetit në roaming, sipas akteve përkatëse të AKEP.
3. Ofruesit e shërbimeve celulare u mundësojnë pajtimtarëve, pa pagesë, dhënien e pëlqimit të shprehur për vijimin e përdorimit të internetit në roaming pas arritjes së kufirit financiar të zbatueshëm, nëpërmjet kanaleve të komunikimit pa pagesë, përfshirë dërgimin e SMS-së drejt një numri pa pagesë të sipërmarrësit, të aksesueshëm edhe gjatë bllokimit të përdorimit të internetit. Numri ku dërgohet SMS-ja dhe mënyra e dhënies së pëlqimit përfshihen në njoftimin përkatës që i dërgohet pajtimtarit, si dhe publikohen në Termat dhe Kushtet e Përgjithshme dhe në informacionin e sipërmarrësit për roamingun ndërkombëtar. Përpara dhënies së pëlqimit, pajtimtari informohet për tarifën e zbatueshme dhe kufirin e ri financiar për shpenzimet shtesë. Pëlqimi dokumentohet nga sipërmarrësi.

Neni 23
Roamingu i Padëshiruar

Ofruesit e Shërbimeve Celulare me qëllim parandalimin dhe kufizimin e shpenzimeve të pajtimtarëve nga roamingu i padëshiruar duhet:

1. T'u ofrojnë Pajtimtarëve informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë mbi rrezikun e lidhjes automatike të pajisjes celulare me një rrjet të huaj, ndërkohë që pajtimtari ndodhet në territorin e Republikës së Shqipërisë, veçanërisht në zonat kufitare, si dhe mbi mënyrat e parandalimit të kësaj lidhjeje.
2. T'u mundësojnë pajtimtarëve konsumatorë marrjen e masave për parandalimin ose kufizimin e shpenzimeve nga roamingu i padëshiruar, përfshirë informacionin dhe udhëzimet për zgjedhjen manuale të rrjetit celular dhe çaktivizimin e shërbimit të roamingut në pajisjen fundore ose nëpërmjet kanaleve të operatorit, sipas mundësive teknike.
3. Të publikojnë në faqet e tyre të internetit, në mënyrë lehtësisht të aksesueshme, informacionin dhe udhëzimet për masat e parashikuara në pikat 1 dhe 2 të këtij neni.

KREU IV

Kërkesat për njoftimet e sipërmarrësit për përdoruesit fundorë

Neni 24

Kërkesa të përgjithshme për përmbajtjen, formatin dhe komunikimin e njoftimeve

1. Sipërmarrësi është i detyruar të sigurojë që njoftimet ndaj përdoruesve fundorë, sipas kërkesave të kësaj Rregulloreje:
   a) të jenë të qarta, të kuptueshme dhe të plota;
   b) të paraqiten në një formë të dallueshme nga komunikimet promocionale;
   c) të mos jenë mashtruese ose të krijojnë konfuzion;
   d) të komunikohen nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, në rastet kur kjo kërkohet nga ligji 54/2024 ose nga kjo Rregullore;
   e) të paraqiten në një format të strukturuar, në përputhje me natyrën dhe qëllimin e njoftimit, duke evidentuar informacionin kryesor nga informacioni shtesë dhe duke përdorur gjuhë të thjeshtë, pa terminologji teknike të panevojshme.
2. Njoftimet duhet të jenë lehtësisht të aksesueshme dhe, kur kërkohet përdorimi i një mjeti të qëndrueshëm, të mund të ruhen nga përdoruesi fundor për referencë të mëvonshme.
3. Sipërmarrësi duhet të jetë në gjendje të provojë dërgimin dhe përmbajtjen e njoftimeve që, sipas kësaj rregulloreje, kërkohet t'i komunikohen individualisht përdoruesit fundor.
4. Njoftimet sipas kësaj Rregulloreje mund të komunikohen nëpërmjet postës elektronike, mesazheve SMS, faturës mujore, aplikacioneve ose platformave elektronike të sipërmarrësit, si dhe mjeteve të tjera të përshtatshme, me kusht që të përmbushen kërkesat për mënyrën e njoftimit dhe mjetin e qëndrueshëm, kur ky kërkohet.
5. Kur njoftimi kryhet nëpërmjet SMS-së ose mjeteve të tjera me hapësirë të kufizuar për tekst, sipërmarrësi siguron që:
   a) informacioni kryesor i njoftimit të jetë i qartë dhe i kuptueshëm;
   b) kur përdoret një lidhje elektronike për aksesin në informacionin e plotë, ky informacion të jetë i aksesueshëm, i ruajtshëm dhe i disponueshëm për referencë të mëvonshme, duke përmbushur kërkesat për mjet të qëndrueshëm, kur ky kërkohet.

   Një SMS që përmban vetëm një lidhje drejt një faqeje të zakonshme interneti nuk konsiderohet automatikisht përmbushje e kërkesës për mjet të qëndrueshëm.
6. Publikimi i informacionit në faqen e internetit të sipërmarrësit mund të përdoret për informime të përgjithshme. Ky publikim nuk zëvendëson njoftimin individual të pajtimtarit, në rastet kur njoftimi individual kërkohet nga legjislacioni në fuqi ose nga kjo rregullore.
7. Për dërgimin e njoftimeve individuale, sipërmarrësi përdor të dhënat e kontaktit të deklaruara nga pajtimtari në dokumentacionin kontraktor/formularin e kontratës/pajtimit ose të përditësuara më pas prej tij.
8. Për njoftimet për ndryshimet kontraktore, përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor dhe informacionin vjetor për tarifat më të mira, sipërmarrësit përdorin modelet standarde orientuese të njoftimeve të përcaktuara në Aneksin 1 të kësaj Rregulloreje ose formate të tjera që përmbushin kërkesat për informacionin e detyrueshëm të përcaktuara në këtë Kre.

Neni 25

Njoftimi për konfirmimin e lidhjes së kontratës së pajtimit

1. Sipërmarrësi i konfirmon pajtimtarit lidhjen e kontratës së pajtimit, duke i vënë në dispozicion, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, kopjen e kontratës së lidhur ose një njoftim që përmban të paktën:
   a) shërbimin ose shërbimet e kontraktuara dhe tarifën përkatëse;
   b) datën e hyrjes në fuqi të kontratës;
   c) kohëzgjatjen e kontratës dhe periudhën e angazhimit kontraktor, kur është e aplikueshme.
2. Dorëzimi i dokumentacionit kontraktor, në format të printuar ose elektronik nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, që përmban informacionin e përcaktuar në pikën 1 të këtij neni, konsiderohet përmbushje e detyrimit për konfirmimin e lidhjes së kontratës dhe nuk kërkon dërgimin e një njoftimi të veçantë.
3. Kur konfirmimi kryhet nëpërmjet një njoftimi të veçantë, ai dërgohet pa vonesë të pajustifikuar pas lidhjes së kontratës.
4. Në rastet e rinovimit të kontratës me periudhë të re angazhimi kontraktor, përfshirë rinovimin në distancë nëpërmjet telefonit ose mjeteve elektronike, sipërmarrësi i konfirmon pajtimtarit rinovimin, duke i vënë në dispozicion, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, kopjen e kontratës së rinovuar ose një dokument konfirmimi që përmban të paktën informacionin e përcaktuar në pikën 1 të këtij neni. Ky konfirmim nuk zëvendëson detyrimin për marrjen e pëlqimit të shprehur të pajtimtarit për rinovimin e kontratës, sipas kërkesave të kësaj Rregulloreje.

Neni 26

Njoftimi për aktivizimin e ofertave/paketave shtesë

1. Sipërmarrësi i dërgon pajtimtarit konfirmim për aktivizimin e ofertave ose paketave shtesë me parapagim dhe/ose paspagim, duke përfshirë të paktën:
   a) emërtimin e ofertës ose paketës së aktivizuar dhe tarifën përkatëse;
   b) sasinë e njësive të përfshira, sipas rastit, minuta, SMS dhe/ose GB trafik interneti;
   c) datën ose kohën e aktivizimit dhe periudhën e vlefshmërisë;
   d) informacionin për rinovimin automatik dhe tarifimin përkatës, kur është i aplikueshëm.
2. Konfirmimi i dërgohet pajtimtarit menjëherë pas aktivizimit të ofertës ose paketës shtesë.

Neni 27

Njoftimi paralajmërues në rast të mospagimit të faturave

1. Përpara kufizimit, ndërprerjes ose shkëputjes së shërbimit për shkak të mospagimit të faturave, sipërmarrësi i dërgon përdoruesit fundor një njoftim paralajmërues, në përputhje me nenin 121 të ligjit nr. 54/2024 dhe nenin 17 të kësaj Rregulloreje.
2. Njoftimi paralajmërues dërgohet pas përfundimit të afatit të pagesës së faturës dhe përmban të paktën:
   a) shumën e detyrimit të papaguar, faturën ose faturat përkatëse dhe shërbimin ose shërbimet për të cilat rezulton detyrimi;
   b) afatin shtesë prej jo më pak se 15 ditësh kalendarike nga marrja e njoftimit paralajmërues për kryerjen e pagesës;
   c) masat e kufizimit, ndërprerjes ose shkëputjes së shërbimit që mund të zbatohen në rast mospagese;
   d) informacionin mbi mënyrën e kundërshtimit të faturës dhe procedurat për trajtimin e ankesave ose zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.
3. Sipërmarrësi nuk mund të zbatojë masat e kufizimit, ndërprerjes ose shkëputjes së shërbimit për shkak të mospagimit përpara përfundimit të afatit të përcaktuar në njoftimin paralajmërues.

4. Për qëllime të këtij neni, njoftimi konsiderohet i marrë kur i është dorëzuar ose vënë në dispozicion pajtimtarit nëpërmjet kanalit të komunikimit të deklaruar prej tij, me kusht që sipërmarrësi të jetë në gjendje të dokumentojë dërgimin dhe vënien në dispozicion të njoftimit.
5. Në rast të kufizimit, ndërprerjes ose shkëputjes së shërbimit për shkak të mospagimit të faturave, sipërmarrësi informon pajtimtarin për masën e zbatuar, datën e zbatimit të saj dhe, sipas rastit, kushtet dhe procedurën për rikthimin e shërbimit. Kur masa sjell përfundimin e kontratës së pajtimit, njoftimi përmban edhe datën e përfundimit të kontratës dhe informacionin për detyrimet e mbetura të papaguara.

Neni 28
Njoftimi për mbledhjen dhe ndjekjen e detyrimeve të papaguara

1. Në rastet kur sipërmarrësi angazhon një palë të tretë për mbledhjen e detyrimeve të papaguara të pajtimtarit ose kryen kalimin e së drejtës së kërkimit të detyrimit te një subjekt tjetër, sipërmarrësi informon individualisht pajtimtarin, në përputhje me nenin 17 të kësaj Rregulloreje dhe legjislacionin në fuqi.
2. Njoftimi sipas pikës 1 përmban të paktën:
   a) identitetin dhe të dhënat e kontaktit të palës së tretë;
   b) shumën dhe përbërësit e detyrimit të pretenduar, duke identifikuar detyrimin kryesor, kamatëvonesën dhe shpenzimet e tjera të kërkueshme, kur janë të zbatueshme;
   c) faturën ose faturat përkatëse dhe periudhën së cilës i referohet detyrimi;
   d) informacionin nëse pala e tretë vepron në emër të sipërmarrësit apo ka marrë të drejtën e kërkimit të detyrimit;
   e) mënyrën e kryerjes së pagesës dhe subjektin përfitues të saj;
   f) mënyrën e kërkimit të sqarimeve ose kundërshtimit të detyrimit.
3. Në rastin e angazhimit të një pale të tretë për mbledhjen jashtëgjyqësore të detyrimit, njoftimi i dërgohet pajtimtarit përpara fillimit të veprimeve të mbledhjes së detyrimit nga pala e tretë. Në rastin e kalimit të së drejtës së kërkimit të detyrimit, njoftimi kryhet në përputhje me dispozitat përkatëse të Kodit Civil.
4. Përpara fillimit të ndjekjes gjyqësore ose para paraqitjes së kërkesës për ekzekutim përmbarimor të detyrimeve të papaguara, sipërmarrësi informon pajtimtarin për shumën dhe përbërësit e detyrimit të pretenduar, si dhe për mundësinë e lindjes së shpenzimeve shtesë sipas legjislacionit në fuqi. Ky informim nuk zëvendëson njoftimet dhe procedurat e parashikuara nga legjislacioni procedural dhe nuk kushtëzon ushtrimin e të drejtave të palëve sipas këtij legjislacioni.
5. Njoftimi sipas këtij neni nuk cenon të drejtën e pajtimtarit për të kundërshtuar faturimin, për të paraqitur ankesë ose për të kërkuar zgjidhjen e mosmarrëveshjes, sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 29
Njoftimi për ndryshimet e kushteve kontraktore

1. Sipërmarrësi njofton individualisht pajtimtarin për ndryshimet e propozuara të kushteve kontraktore, përfshirë ndryshimet e kushteve të veçanta/individuale të kontratës dhe/ose të Termave dhe Kushteve të Përgjithshme (TKP), në përputhje me nenin 144 të ligjit nr. 54/2024 dhe nenin 15 të kësaj Rregulloreje.
2. Njoftimi duhet të përmbajë të paktën:
   a) përshkrimin e qartë të ndryshimit ose ndryshimeve të propozuara;
   b) tarifën aktuale dhe tarifën e re, kur ndryshimi lidhet me tarifimin e shërbimit;
   c) datën e hyrjes në fuqi të ndryshimeve;
   d) informacionin mbi të drejtën e pajtimtarit për të zgjidhur kontratën pa penalitet ose kosto shtesë, kur kjo e drejtë është e zbatueshme;

e) afatin prej 3 muajsh kalendarikë nga marrja e njoftimit, datën e fundit dhe mënyrën e ushtrimit të së drejtës për zgjidhjen e kontratës pa penalitet ose kosto shtesë, kur kjo e drejtë është e zbatueshme.

3. Njoftimi dërgohet të paktën një muaj përpara hyrjes në fuqi të ndryshimeve, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, në përputhje me nenin 24 të kësaj Rregulloreje.

Neni 30

Njoftimi për përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të komunikimeve ndërpersonale të pavarura nga numrat dhe shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, njoftojnë individualisht pajtimtarët me kontrata me periudhë angazhimi kontraktor, të paktën 30 ditë përpara përfundimit të kësaj periudhe.
2. Njoftimi duhet të përmbajë të paktën:
   a) datën e përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor;
   b) informacionin se kontrata vijon automatikisht me afat të pacaktuar, nëse pajtimtari nuk kërkon përfundimin e saj, pa krijuar një periudhë të re angazhimi kontraktor;
   c) shërbimet e kontraktuara, tarifën aktuale të pajtimit mujor dhe tarifën që do të zbatohet pas përfundimit të periudhës së angazhimit, duke evidentuar ndryshimet, kur ka të tilla;
   d) të drejtën e pajtimtarit për të zgjidhur kontratën pas përfundimit të periudhës së angazhimit, në çdo kohë, pa penalitet për ndërprerje të parakohshme dhe me njoftim paraprak jo më shumë se një muaj;
   e) mundësitë e pajtimtarit për vazhdimin e kontratës, ndryshimin e planit tarifor, lidhjen e një kontrate me periudhë të re angazhimi ose përfundimin e kontratës;
   f) mënyrën e paraqitjes së kërkesës për përfundimin e kontratës dhe të dhënat e kontaktit të sipërmarrësit.
3. Njoftimi dërgohet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, në përputhje me nenin 24 të kësaj Rregulloreje.
4. Njoftimi sipas këtij neni përfshin edhe informacionin dhe këshillat për tarifat më të mira sipas nenit 31 të kësaj Rregulloreje, pa qenë e nevojshme dërgimi i një njoftimi të veçantë.

Neni 31

Informacioni dhe këshillat për tarifat më të mira

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përveç shërbimeve të komunikimeve ndërpersonale të pavarura nga numrat dhe shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-makinë, u ofrojnë pajtimtarëve informacion dhe këshilla për tarifat ose planet tarifore më të mira të disponueshme për shërbimet e tyre:
   a) njëkohësisht me njoftimin për përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor, sipas nenit 30 të kësaj rregulloreje;
   b) të paktën një herë në vit, për pajtimtarët që, pas përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor, vazhdojnë të marrin shërbimin me kontratë me afat të pacaktuar.
2. Informacioni dhe këshillat sipas pikës 1 duhet të përmbajnë të paktën:
   a) planin tarifor aktual të pajtimtarit dhe tarifën periodike të zbatueshme;
   b) informacion mbi një ose disa plane tarifore alternative të disponueshme nga i njëjti sipërmarrës, të përshtatshme për shërbimet e kontraktuara dhe nevojat e pajtimtarit, kur oferta të tilla janë të disponueshme;
   c) tarifën dhe karakteristikat kryesore të planeve alternative, në mënyrë që pajtimtari të mund t'i krahasojë me planin aktual;

d) kursimin e mundshëm, kur ai mund të përcaktohet në mënyrë të besueshme, si dhe ndryshimet e rëndësishme në shërbimet ose kushtet kontraktore që lidhen me ofertat alternative;
e) mënyrën se si pajtimtari mund të marrë informacion shtesë ose të kërkojë ndryshimin e planit tarifor.

3. Këshillat për tarifat më të mira bazohen, për aq sa është e zbatueshme, në shërbimet e kontraktuara dhe profilin e përdorimit të pajtimtarit. Kur sipërmarrësi nuk disponon një ofertë alternative më të përshtatshme, pajtimtari informohet për këtë fakt.
4. Informacioni sipas këtij neni dërgohet individualisht, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, nëpërmjet një mjeti të qëndrueshëm, në përputhje me nenin 24 të kësaj rregulloreje.
5. Njoftimet ose rekomandimet e tjera të sipërmarrësit mund të konsiderohen në përmbushje të detyrimit vjetor sipas pikës 1, shkronja (b), nëse plotësojnë kërkesat e këtij neni dhe dërgimi i tyre është i dokumentueshëm.

KREU V

Transparenca dhe publikimi i informacionit

Ky Kre përmban përcaktimet mbi publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike të ofruara nga sipërmarrësit për të gjithë përdoruesit fundorë/pajtimtarët, sipas përcaktimeve të nenit 142 të ligjit nr. 54/2024.

Neni 32

Publikimi i informacionit

Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet dhe ofruesit e shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të disponueshme për publikun kanë detyrimin të publikojnë informacionin mbi shërbimet e ofruara, tarifat, cilësinë dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve, në përputhje me nenin 142 të ligjit nr. 54/2024, këtë Rregullore dhe aktet e tjera përkatëse të AKEP-it.

Neni 33

Parimet e përgjithshme të publikimit

1. Informacioni që publikohet nga sipërmarrësit sipas këtij kreu duhet të jetë:
   a) **i saktë dhe i përditësuar**, duke pasqyruar tarifat dhe kushtet që zbatohen për shërbimet e ofruara;
   b) **i plotë**, duke përfshirë të gjitha elementet thelbësore të ofertës, tarifat, pagesat shtesë dhe kushtet ose kufizimet e zbatueshme;
   c) **i qartë dhe i kuptueshëm**, i paraqitur në mënyrë që përdoruesit fundorë të mund të kuptojnë karakteristikat dhe kushtet e shërbimit;
   d) **lehtësisht i aksesueshëm**, pa qenë e nevojshme që përdoruesi të regjistrohet si pajtimtar ose të paraqesë kërkesë për marrjen e informacionit;
   e) **i paraqitur në mënyrë që të lehtësojë krahasimin** ndërmjet planeve tarifore dhe ofertave të ndryshme.
2. Informacioni mbi tarifat dhe kushtet e shërbimeve duhet të jetë në përputhje me informacionin parakontraktor, kushtet standarde të kontratës dhe tarifat që zbatohen për pajtimtarët.

Neni 34

Lloji dhe përmbajtja e informacionit që publikohet

1. Ofruesit e shërbimit të aksesit në internet dhe ofruesit e shërbimeve të komunikimit ndërpersonal të disponueshme për publikun publikojnë informacionin e përcaktuar në nenin 142, pikat 1 dhe 2, të ligjit nr. 54/2024, sipas kategorive të mëposhtme:

1.1. Detajet e kontaktit të sipërmarrësit

a) emri dhe forma ligjore e sipërmarrësit, përfshirë NIPT, sipas regjistrimit në QKB;
b) adresa zyrtare, adresa e postës elektronike, faqja zyrtare e internetit dhe numrat e telefonit të kontaktit, përfshirë shërbimin e kujdesit ndaj klientit.

1.2. Përshkrimi i shërbimeve të ofruara

Për secilin shërbim të ofruar, sipërmarrësit publikojnë, sipas rastit:

a) objektin dhe karakteristikat kryesore të shërbimit, nivelet minimale të cilësisë së shërbimit, kur ofrohen, si dhe kufizimet e vendosura nga ofruesi për përdorimin e pajisjeve fundore;
b) Informacioni mbi treguesit e cilësisë së shërbimit publikohet në përputhje me nenin 143 të ligjit nr. 54/2024 dhe aktet përkatëse të AKEP-it.
c) planet tarifore dhe çmimet përkatëse, përfshirë tarifat periodike, tarifat e aktivizimit, aksesit, instalimit, mirëmbajtjes dhe përdorimit, pagesat minimale ose maksimale dhe garancitë financiare, kur aplikohen, si dhe pagesat/tarifat e tjera të zbatueshme;
d) njësitë e komunikimit të përfshira në planet tarifore, përfshirë minutat e thirrjeve, mesazhet dhe volumin e të dhënave, tarifat për përdorimin përtej njësive të përfshira, njësinë dhe mënyrën e tarifimit, përfshirë kohën ose konsumin minimal të tarifueshëm, si dhe tarifat e diferencuara sipas periudhave kohore, kur aplikohen;
e) numrat dhe shërbimet që u nënshtrohen kushteve të veçanta të tarifimit, skemat tarifore të veçanta dhe ofertat që u drejtohen kategorive të caktuara të përdoruesve, përfshirë kushtet dhe kriteret e përfitimit;
f) tarifat dhe kushtet e pajisjeve fundore të ofruara, përfshirë shitjen, qiranë ose pagesat e tjera të lidhura me to;
g) shërbimet pas shitjes, mirëmbajtjen, asistencën teknike dhe kujdesin ndaj klientit, kontaktet përkatëse, si dhe tarifat e komunikimit me këto shërbime, kur aplikohen;
h) kushtet standarde të kontratës, në përputhje me nenin 9 të kësaj Rregulloreje, përfshirë kohëzgjatjen e kontratës, tarifat për përfundimin e parakohshëm, të drejtat që lidhen me përfundimin e paketave të shërbimeve ose elementeve të tyre, si dhe procedurat dhe tarifat direkte për portabilitetin e numrave dhe identifikuesve të tjerë, kur është e zbatueshme;
i) kufizimet që ndikojnë në aksesin ose përdorimin e shërbimeve dhe aplikacioneve, si dhe disponueshmërinë gjeografike të shërbimeve, kur është e zbatueshme;
j) produktet, shërbimet dhe masat e posaçme për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, përfshirë funksionalitetet, procedurat dhe ndryshimet përkatëse, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në Kreun VII të kësaj Rregulloreje dhe legjislacionin në fuqi;

1.2.1. Për shërbimet e komunikimit ndërpersonal të bazuara në numra (NBICS)

Krahas informacionit të pikës 1.2, ofruesit publikojnë, sipas rastit:

a) mundësinë e kryerjes dhe marrjes së thirrjeve kombëtare dhe ndërkombëtare, si dhe shërbimet shtesë të disponueshme;
b) tarifat e thirrjeve dhe mesazheve sipas destinacioneve ose kategorive përkatëse, njësinë dhe mënyrën e tarifimit, si dhe tarifat për përdorimin jashtë paketës;
c) informacionin për aksesin në shërbimet e emergjencës dhe për disponueshmërinë e informacionit mbi vendndodhjen e telefonuesit, përfshirë kufizimet përkatëse;
d) kushtet e përdorimit të shërbimit dhe kufizimet teknike, përfshirë varësinë nga furnizimi me energji elektrike ose lidhja me internetin, kur janë të zbatueshme.

1.2.2. Për shërbimet celulare

Krahas informacionit të zbatueshëm sipas pikave 1.2 dhe 1.2.1, ofruesit publikojnë:
a) planet tarifore me parapagim, paspagim ose hibride, përfshirë përfitimet, afatet e vlefshmërisë dhe kushtet e rinovimit;
b) tarifat dhe kushtet e përdorimit të shërbimeve në roaming ndërkombëtar, të detajuara sipas vendeve dhe, kur tarifat ndryshojnë, sipas rrjeteve përkatëse, si dhe vendet ku shërbimi është i disponueshëm;
c) mënyrën e aktivizimit dhe çaktivizimit të roamingut, informacionin për kontrollin e shpenzimeve dhe masat për shmangien e roamingut të padëshiruar në zonat kufitare.

1.2.3. Për shërbimet e aksesit në internet (IAS)

Krahas informacionit të pikës 1.2, ofruesit publikojnë, sipas rastit:
a) karakteristikat kryesore të shërbimit, përfshirë shpejtësitë e aksesit në internet, sipas kërkesave të zbatueshme për shërbimet fikse dhe celulare, dhe Udhëzimit të AKEP për Internetin e Hapur;
b) kufizimet e volumit të të dhënave dhe kushtet që zbatohen pas konsumimit të volumit të përfshirë, përfshirë uljen e shpejtësisë, tarifimin shtesë ose kufizime të tjera të përdorimit. Për planet tarifore të reklamuara ose të paraqitura si "pa limit" apo me terma të ngjashëm, sipërmarrësit publikojnë në mënyrë të qartë çdo Politikë të Përdorimit të Drejtë (*Fair Usage Policy – FUP*) që zbatohet, përfshirë pragjet e konsumit, kushtet e aktivizimit të kufizimeve dhe ndikimin e tyre në përdorimin e shërbimit. Ky detyrim zbatohet si për shërbimet e aksesit në internet fiks, ashtu edhe për ato celulare. Informacioni mbi këto kufizime duhet të jetë lehtësisht i identifikueshëm në përshkrimin e planit tarifor përkatës, duke përfshirë, sipas rastit, lidhjen elektronike me kushtet e plota të FUP;
c) tarifat e instalimit, aktivizimit dhe pajtimit periodik, si dhe kostot për pajisjet e nevojshme për përfitimin e shërbimit;
d) informacionin mbi masat e menaxhimit të trafikut dhe ndikimin e mundshëm të tyre në cilësinë e shërbimit, në përputhje me legjislacionin dhe aktet përkatëse të AKEP-it (Udhëzimi i AKEP për internetin e Hapur);
e) disponueshmërinë gjeografike të shërbimit dhe kufizimet teknike të zbatueshme.

1.2.4. Për shërbimet e komunikimit ndërpersonal të pavarura nga numri (NI-ICS)

Ofruesit publikojnë informacionin mbi shkallën në të cilën mbështetet ose jo aksesi në shërbimet e emergjencës, si dhe kufizimet përkatëse, në përputhje me nenin 142 të ligjit nr. 54/2024.

1.3. Mekanizmat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve

Sipërmarrësit publikojnë informacion të qartë dhe lehtësisht të aksesueshëm mbi mekanizmat e trajtimit të ankesave dhe zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, përfshirë procedurat e brendshme të sipërmarrësit,

kanalet e paraqitjes së ankesave, afatet e trajtimit të tyre, si dhe të drejtën dhe procedurën për paraqitjen e mosmarrëveshjeve pranë AKEP-it, në përputhje me kërkesat e përcaktuara në Kreun VIII të kësaj Rregulloreje.

2. Informacioni i përcaktuar në këtë nen publikohet sipas natyrës dhe karakteristikave të shërbimeve që ofron sipërmarrësi. Kërkesat specifike për një kategori shërbimi zbatohen vetëm për sipërmarrësit që ofrojnë atë shërbim.
3. Tarifat e shërbimeve të ofruara për konsumatorët publikohen duke përfshirë TVSH-në dhe taksat e tjera të zbatueshme.

Neni 35

Forma dhe mënyra e publikimit të informacionit

1. Sipërmarrësit publikojnë informacionin e përcaktuar në këtë kre në faqen e tyre zyrtare të internetit, në mënyrë të qartë, të kuptueshme, lehtësisht të aksesueshme dhe të përditësuar, në përputhje me kërkesat e nenit 142 të ligjit nr. 54/2024, përfshirë publikimin në format të lexueshëm nga makina (*machine-readable*) dhe aksesueshmërinë për personat me aftësi të kufizuara.
2. Informacioni mbi shërbimet, tarifat, ofertat dhe kushtet e përfitimit duhet të jetë lehtësisht i identifikueshëm në faqen e internetit të sipërmarrësit dhe i aksesueshëm pa qenë e nevojshme që përdoruesi fundor të regjistrohet ose të identifikohet paraprakisht, përveç rasteve kur natyra e informacionit kërkon akses të personalizuar.
3. Sipërmarrësit e komunikimeve elektronike kanë detyrimin që, në çdo kanal (faqe interneti, broshura, etj.) ku publikojnë një plan tarifor, të paraqesin në të njëjtin vend, së bashku me çmimin dhe njësitë e tij, informacion të plotë, të qartë, të kuptueshëm dhe lehtësisht të dukshëm mbi kushtet kryesore të këtij plani, përfshirë, por pa u kufizuar në, njësitë, mënyrën e konsumit, çmimet standarde, kohëzgjatjen, si edhe tarifa të tjera të lidhura me shërbimin (nëse gjykohet e nevojshme, ky informacion mund te paraqitet me link/hiperlink, të vendosur qartësisht në vendin ku është publikuar plani tarifor përkatës).
4. Në pikat e shitjes dhe zyrat e shërbimit ndaj klientit, sipërmarrësit sigurojnë që përdoruesit fundorë të kenë akses në informacionin mbi shërbimet, tarifat dhe kushtet e ofrimit të tyre, nëpërmjet materialeve të shkruara, mjeteve elektronike ose formave të tjera të përshtatshme të informimit. Me kërkesë të përdoruesit fundor, informacioni i nevojshëm i vihet në dispozicion në një formë të përshtatshme për ruajtje dhe konsultim.
5. Për shërbimet celulare me parapagim, informacioni që shoqëron kartën SIM ose aktivizimin e saj duhet të përmbajë të dhënat thelbësore për identifikimin e shërbimit dhe kushtet kryesore të përdorimit, si dhe referimin te faqja zyrtare e internetit ku publikohen tarifat dhe kushtet e plota të ofrimit të shërbimit.
6. Sipërmarrësit sigurojnë përditësimin e informacionit të publikuar në përputhje me ndryshimet e tarifave, ofertave dhe kushteve të ofrimit të shërbimeve, duke respektuar detyrimet e përcaktuara në këtë rregullore.

Neni 36

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

1. Sipërmarrësit janë të detyruar të paraqesin në AKEP informacionin mbi tarifat e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, si dhe çdo ndryshim të tyre, jo më vonë se data e publikimit të tyre. Informacioni shoqërohet me lidhjen elektronike (linkun) ku janë publikuar tarifat ose ndryshimet përkatëse në faqen zyrtare të internetit të sipërmarrësit.

1/1. Ofruesit e shërbimeve celulare të disponueshme për publikun, krahas informacionit të përcaktuar në pikën 1 të këtij neni, paraqesin në AKEP përshkrimin e ofertës, kushtet e zbatimit, kategoritë e përdoruesve përfitues dhe kriteret e përfitimit, si dhe datën e hyrjes në fuqi dhe kohëzgjatjen e ofertës, kur është e zbatueshme. Ky detyrim mund të përmbushet edhe nëpërmjet referimit te informacioni i publikuar në faqen zyrtare të internetit të sipërmarrësit, për sa kohë ai përmban të gjitha të dhënat e kërkuara.

1/2. Informimi i AKEP-it sipas pikave 1 dhe 1/1 të këtij neni nuk përbën procedurë miratimi paraprak të tarifave dhe nuk kushtëzon hyrjen e tyre në fuqi. AKEP mund të kërkojë informacion dhe dokumentacion plotësues, kur është i nevojshëm për ushtrimin e kompetencave të tij ligjore, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

2. Ky informacion duhet të dërgohet në rrugë elektronike dhe/ose shkresore. Forma e dërgimit të të dhënave në rrugë elektronike do të jetë e disponueshme edhe në faqen e internetit të AKEP.
3. Sipërmarrësit për të cilët AKEP ka vendosur detyrime të veçanta lidhur me tarifat me pakicë zbatojnë afatet dhe rregullat e përcaktuara në aktet përkatëse të AKEP.
4. Përcaktimet e mësipërme janë të detyrueshme për t‘u zbatuar për të gjitha paketat e shërbimeve, me parapagesë ose me paspagesë, paketa standarde, oferta, etj.

Neni 37
Publikimi dhe ruajtja e informacionit për ofertat promocionale

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun publikojnë në faqen e tyre zyrtare të internetit informacionin mbi ofertat promocionale, duke përfshirë tarifat, kushtet e përfitimit dhe, kur është e zbatueshme, periudhën gjatë së cilës oferta është e disponueshme për përdoruesit fundorë.
2. Për ofertat promocionale me periudhë të kufizuar disponueshmërie, sipërmarrësit publikojnë datën e fillimit dhe të përfundimit të periudhës gjatë së cilës përdoruesit fundorë mund të përfitojnë ofertën. Kur kushtet promocionale zbatohen për një periudhë të kufizuar për secilin pajtimtar, sipërmarrësit publikojnë edhe kohëzgjatjen e përfitimit promocional, si dhe tarifat dhe kushtet që zbatohen pas përfundimit të kësaj periudhe.
3. Për ofertat që u drejtohen kategorive të caktuara të përdoruesve fundorë, sipërmarrësit publikojnë kriteret dhe kushtet e përfitimit, si dhe kufizimet përkatëse, kur janë të zbatueshme.
4. Në rast të zgjatjes së periudhës së disponueshmërisë së një oferte promocionale ose ndryshimit të kushteve të saj, sipërmarrësit përditësojnë informacionin e publikuar, duke pasqyruar periudhën dhe kushtet e reja.
5. Sipërmarrësit ruajnë në faqen e tyre zyrtare të internetit informacionin mbi ofertat promocionale, edhe pas përfundimit të periudhës së disponueshmërisë së tyre, për të paktën 24 (njëzet e katër) muaj dhe, në çdo rast, për aq kohë sa kushtet e ofertës vazhdojnë të zbatohen për pajtimtarët ekzistues. Për këto oferta shënohet qartë dhe periudha gjatë së cilës kanë qenë të disponueshme. Informacioni mbi ofertat e përfunduara paraqitet në një seksion të veçantë të faqes së internetit, të dallueshëm nga ofertat aktualisht të disponueshme.

Neni 38
Saktësia dhe përputhshmëria e informacionit mbi tarifat dhe ofertat

1. Sipërmarrësit sigurojnë që informacioni i publikuar mbi tarifat, ofertat dhe kushtet e përfitimit të tyre të jetë i saktë, i përditësuar dhe në përputhje me tarifat dhe kushtet që zbatohen realisht për përdoruesit fundorë, përfshirë ato të pasqyruara në kontrata, sistemet e tarifimit dhe faturat e pajtimtarëve.

2. Informacioni mbi tarifat dhe ofertat, i publikuar në faqen e internetit, materialet promocionale dhe kanalet e tjera të komunikimit të sipërmarrësit, duhet të jetë në përputhje me kushtet reale të ofrimit të shërbimit dhe nuk duhet të përmbajë të dhëna ose paraqitje që mund të çorientojnë përdoruesit fundorë lidhur me çmimin, përfitimet ose kufizimet e ofertës.

Neni 39

Dokumentimi dhe ruajtja e informacionit mbi tarifat dhe ofertat

1. Sipërmarrësit mbajnë dhe ruajnë dokumentacionin mbi tarifat dhe ofertat e shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, përfshirë kushtet e zbatimit, datat e hyrjes në fuqi, ndryshimet dhe, kur është e zbatueshme, periudhat e disponueshmërisë dhe zgjatjet e ofertave promocionale.
2. Dokumentacioni i përcaktuar në pikën 1 të këtij neni përfshin informacionin e publikuar në faqen zyrtare të internetit dhe, sipas rastit, materialet promocionale dhe informacionin mbi kriteret dhe kushtet e përfitimit të ofertave.
3. Sipërmarrësit vënë në dispozicion të AKEP-it, sipas kërkesës, dokumentacionin e përcaktuar në këtë nen, si dhe informacionin tjetër të nevojshëm për verifikimin e përputhshmërisë së tarifave dhe ofertave me detyrimet ligjore dhe rregullatore, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

Neni 40

Krahasimi i tarifave dhe instrumentet e krahasimit

1. AKEP, në kuadër të ushtrimit të kompetencave të tij ligjore, mund të kryejë analiza dhe krahasime të tarifave dhe ofertave të shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, bazuar në informacionin e publikuar nga sipërmarrësit dhe të dhënat e administruara prej tij.
2. Në përputhje me nenin 142 të ligjit nr. 54/2024, AKEP siguron që përdoruesit fundorë të kenë akses, pa pagesë, në të paktën një instrument të pavarur krahasimi, i cili u mundëson krahasimin dhe vlerësimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike sipas çmimeve dhe, kur është e zbatueshme, cilësisë së shërbimit.
3. Instrumenti i krahasimit mund të ofrohet nga AKEP ose nga një subjekt tjetër, në përputhje me kërkesat dhe kushtet e përcaktuara në nenin 142 të ligjit nr. 54/2024.

Neni 41

Informimi i përdoruesve fundorë

1. Sipërmarrësit sigurojnë që personeli i angazhuar në informimin dhe shërbimin ndaj përdoruesve fundorë të ketë njohuritë e nevojshme për të dhënë informacion të saktë, të qartë dhe të përditësuar mbi shërbimet, tarifat, ofertat dhe kushtet e përfitimit të tyre.
2. Informacioni i dhënë përdoruesve fundorë nëpërmjet personelit të sipërmarrësit ose kanaleve të tjera të komunikimit duhet të jetë në përputhje me informacionin e publikuar dhe kushtet e zbatueshme të ofrimit të shërbimeve.

KREU VI

Kërkesat për Sistemet e faturimit

Neni 42
Saktësia e Faturimit

1. Fatura e shërbimeve të komunikimit elektronik publik paraqet në mënyrë të saktë dhe të vërtetë shumën monetare të tarifuar dhe sasinë e shërbimeve të ofruara pajtimtarit.
2. Sipërmarrësi duhet të ruaj rekordet e faturimit, me qëllim për të garantuar përputhshmërinë me pikën 1 më sipër, për të paktën 12 muaj nga data e krijimit të tyre. Ky detyrim është i aplikueshëm edhe në përputhje me kërkesat e legjislacionit përkatës për mbrojtjen e të dhënave personale.
3. Sipërmarrësit duhet të sigurojnë për pajtimtarët mekanizma të kontrollit të brendshëm për të parandaluar mbifaturimin e tyre dhe të dokumentojnë proceset për identifikimin, investigimin dhe trajtimin e rasteve të tarifimit jo të saktë, përfshirë edhe rastet e ankesave të pajtimtarëve për mbifaturim.
4. Në rastet kur sipërmarrësi identifikon nëpërmjet një ankese/kërkesë apo nëpërmjet sistemeve të kontrollit të brendshëm të tij, se një pajtimtar është mbifaturuar, ai duhet të marrë masat e duhura dhe proporcionale korrektuese për mbifaturimin. Sipërmarrësi duhet:
   a) të kryejë një analizë për zbulimin e shkakut të mbifaturimit të verifikuar;
   b) të identifikojë shkakun;
   c) të ndërmarrë masa proporcionalë rregulluese për korrigjimin e gabimit;
   d) të informojë pajtimtarin.
5. Nëse shkaku i identifikuar i gabimit prek dhe pajtimtarë të tjerë, atëherë masat korrektuese për mbifaturimin duhet të aplikohen për të gjithë pajtimtarët e prekur dhe faturat/faturimet përkatëse.
6. Sipërmarrësi ka detyrim të publikojë, si pjesë të informacionit të tarifave standarde të shërbimeve, informacion të plotë sipas kërkesave të kreut V të kësaj Rregulloreje, dhe ky informacion duhet të jetë në përputhje me tarifat dhe njësitë e tarifimit të aplikuara në sistemin e faturimit (Billing System) të sipërmarrësit.

Neni 43
Aksesi i pajtimtarit në informacionin e faturimit

1. Në zbatim të neneve 154, 161 dhe 117 të Ligjit 54/2024, sipërmarrësit kanë detyrim të ofrojnë për çdo pajtimtar të tyre, sipas kërkesës, dhe pa pagesë, akses në informacionin e duhur të faturimit për t'i mundësuar pajtimtarit të:
   a) verifikojë dhe kontrollojë shumat e faturuara;
   b) monitorojë në mënyrën e duhur përdorimin dhe shpenzimet duke patur kontroll në faturat e tij.
2. Sipërmarrësit kanë detyrim të japin/dorëzojnë faturën e detajuar apo përmbledhur, në adresën përkatëse të pajtimtarit me plan tarifor me paspagim/faturim periodik, sipas alternativës së zgjedhur nga pajtimtari, të cilat mund të përfshijnë faturë të printuar, faturë elektronike të dërguar me e-mail apo nëpërmjet aplikacioneve të operatorit. Alternativat për mënyrën e dërgimit të faturës së detajuar apo përmbledhur përfshihen në dokumentacionin e kontratës së pajtimit dhe pajtimtari ka të drejtë të kryejë zgjdhjen në formularin e kontratës së pajtimit dhe mund të ndryshojë këtë zgjedhje duke njoftuar operatorin me mjet të qëndrueshëm.
3. Niveli bazë i faturës së detajuar për përdorimin e shërbimit të aksesit në internet dhe/ose shërbimeve të komunikimit zanor/ shërbimet telefonike publike ose shërbimeve të komunikimit ndërpersonal, të bazuar në numra duhet të përfshijë, minimalisht, elementet e mëposhtme, sipas rastit:
   a) periudhën e faturimit;
   b) pagesën fikse mujore për shërbimin;

c) llojin dhe shumën e të gjitha shumave të tjera të faturuara për periudhën e faturimit (totalin e tarifuar me tarifat jashtë paketës (out-of bundle) sipas shërbimeve përkatse), si dhe vlerën e detyrimeve të prapambetura/faturave të papaguara nëse ka të tilla;
d) numrat e thirrur, datën, kohën, si dhe kohëzgjatjen e bisedave të kryera;
e) kohën, kohëzgjatjen dhe sasinë e konsumit (kB/MB) dhe shumën përkatëse të tarifuar gjatë një sesioni përdorimi;
f) vlerën përkatëse të tarifuar për çdo komunikim tjetër të kryer (p.sh SMS).

Informacioni i kërkuar në shkronjat a), b) dhe c) përbëjnë dhe informacionin minimal të detyrueshëm për faturën e përmbledhur.
Informacioni i kërkuar në shkronjat d) dhe f) përfshin dhe evidentim të qartë të identitetit të ofruesit të shërbimit dhe kohëzgjatjes së tarifuar të shërbimeve me vlerë të shtuar, që përdorin numra me tarifa "premium", përveç rastit kur përdoruesi fundor ka kërkuar që ky informacion të mos përfshihet në faturë të detajuar.
Informacioni i kërkuar në shkronjën e) nuk duhet të tregojë faqet e internetit ose pikat fundore të internetit me të cilat janë lidhur gjatë një sesioni të tillë përdorimi.
Informacioni i kërkuar në shkronjat d), e) dhe f) mund të mos përfshijë thirrjet/komunikimet drejt numrave pa pagesë, apo thirrjet/SMS/sesionet e internetit që janë të përfshira në tarifën mujore (pra pa pagesë shtesë sipas sasisë/njësive të konsumuara).

4. Në zbatim të pikës 3 të nenit 117 të Ligjit 54/2024, kur është e përshtatshme, ofruesi mund t'u ofrojë përdoruesve fundorë të tij fatura me nivel më të detajuar, kundrejt aplikimit të tarifave të arsyeshme ose pa pagesë për detajimin shtesë. Informacioni për këtë facilitet shtesë përfshihet në listën e detajuar të tarifave standarde të publikuar sipër përcaktimeve të kësaj Rregulloreje.

KREU VII

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

Neni 44
Politika dhe procedura të veçanta për përdoruesit me aftësi të kufizuar

1. Sipërmarrësit që ofrojnë rrjete dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike publike për përdoruesit fundorë krijojnë, publikojnë dhe zbatojnë politika dhe procedura të përshtashme për të garantuar trajtimin e drejtë dhe aksesin e barabratë të përdoruesve fundorë/pajtimtarëve që janë të klasifikuar si persona me aftësi të kufizuara sipas legjislacionit përkatës të RSH.
2. Këto politika dhe procedura përfshijnë, të paktën:
   a) masat për trajtimin e përshtatshëm të përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara, duke marrë parasysh nevojat e tyre specifike;
   b) mënyrën e identifikimit dhe regjistrimit, me kërkesë ose me pëlqimin e përdoruesit, të nevojave të tij për aksesueshmëri dhe të masave të përshtatshme për ofrimin e shërbimit;
   c) sigurimin e kanaleve të përshtatshme dhe të aksesueshme për komunikimin me sipërmarrësin, përfshirë marrjen e informacionit, shërbimin e kujdesit ndaj klientit dhe paraqitjen e ankesave;
   d) mundësinë e komunikimit dhe të përfaqësimit nëpërmjet një personi të autorizuar nga përdoruesi, në përputhje me legjislacionin në fuqi;
   e) mënyrën e monitorimit dhe vlerësimit të zbatimit të politikave dhe procedurave.
3. Sipërmarrësit sigurojnë informimin dhe trajnimin e përshtatshëm të personelit që ndërvepron me përdoruesit fundorë, në përputhje me detyrat dhe përgjegjësitë e tij.

4. Sipërmarrësit i paraqesin AKEP-it, sipas kërkesës, informacionin e nevojshëm për verifikimin e përmbushjes së detyrimeve të këtij kreu.

Neni 45

Masat për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara

1. Sipërmarrësit marrin masat e nevojshme për të garantuar zbatimin e kërkesave të përcaktuara në këtë kre të Rregullores, në përputhje me natyrën e shërbimeve që ofrojnë dhe nevojat e përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara.
2. Informacioni mbi masat dhe lehtësitë e ofruara publikohet dhe vihet në dispozicion të përdoruesve fundorë në formate dhe nëpërmjet kanaleve të përshtatshme dhe të aksesueshme.

Neni 46

Kontratat dhe Faturat në formatin e përshtatshëm

1. Sipërmarrësit, sipas kërkesës së përdoruesit fundor me aftësi të kufizuara, vënë në dispozicion, pa pagesë, në një format të përshtatshëm dhe të aksesueshëm për nevojat e tij:
   a) Informacionin kontraktor sipas neneve 141 dhe 180 të ligjit nr. 54/2024 dhe kësaj Rregulloreje;
   b) Përmbledhjen e Kontratës sipas përcaktimeve të Rregullores së AKEP, miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026;
   c) Faturën përmbledhëse në lidhje me shërbimet e kontraktuara për planet tarifore me paspagim.
2. Formati i aksesueshëm mund të përfshijë, sipas nevojave të përdoruesit, dokumente elektronike të përshtatshme për teknologjitë ndihmëse, tekst me shkronja të zmadhuara, format audio ose Braille, në përputhje me legjislacionin përkatës për aksesueshmërinë.

Neni 47

Nominimi i palëve të treta dhe menaxhimi i faturave

1. Sipërmarrësit u mundësojnë pajtimtarëve me aftësi të kufizuara, të cilët kanë nevojë për ndihmë në administrimin e faturave, të caktojnë pa pagesë një person të autorizuar për:
   a) marrjen e faturave dhe të informacionit përkatës të faturimit;
   b) marrjen e njoftimeve lidhur me detyrimet e papaguara;
   c) komunikimin me sipërmarrësin për çështjet e faturimit, brenda kufijve të autorizimit të dhënë.
2. Caktimi i personit të autorizuar dhe përcaktimi i të drejtave të tij bëhen në bazë të autorizimit të shprehur dhe të dokumentuar të pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale.
3. Sipërmarrësi lejon personin e autorizuar të kryejë pagesa në emër të pajtimtarit, pa i kërkuar marrjen përsipër të përgjegjësisë për detyrimet financiare të këtij të fundit.
4. Pajtimtari mund ta ndryshojë ose revokojë autorizimin në çdo kohë, nëpërmjet një procedure të thjeshtë dhe të aksesueshme.

Neni 48

Përparësia në riparimin e defekteve

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike në rrjete fikse u japin përparësi në trajtimin dhe riparimin e defekteve përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara, kur ndërprerja ose mosfunksionimi i shërbimit ndikon në mënyrë të veçantë në mundësinë e tyre për të komunikuar ose për të kërkuar ndihmë në raste emergjence.
2. Sipërmarrësit marrin masat e nevojshme për trajtimin e këtyre rasteve sa më shpejt të jetë e mundur, duke marrë parasysh natyrën e defektit dhe nevojat specifike të përdoruesit.
3. Për trajtimin me përparësi sipas këtij neni nuk aplikohen tarifa shtesë mbi tarifat standarde të zbatueshme për riparimin e defekteve.

Neni 49

Aksesi në shërbimet e emergjencës nëpërmjet SMS

1. Sipërmarrësit që ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime publike celulare të komunikimeve elektronike sigurojnë mundësinë e dërgimit pa pagesë të SMS-ve drejt numrit unik evropian të emergjencës "112" dhe numrave të tjerë kombëtarë të emergjencës, për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara në dëgjim dhe/ose në të folur.
2. Aksesi efektiv në shërbimet e emergjencës nëpërmjet SMS-ve realizohet në varësi të mundësive teknike të autoriteteve përgjegjëse për marrjen dhe trajtimin e këtyre komunikimeve, në përputhje me nenin 149 të ligjit nr. 54/2024.

Neni 50

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

1. Sipërmarrësit e rrjeteve publike celulare duhet të sigurojnë që përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara në dëgjim dhe/ose në të folur të kenë mundësi të kryejnë dhe të marrin thirrje nëpërmjet shërbimeve të konvertimit ose ndërmjetësimit të komunikimit me tekst (Text Relay Services), sipas përcaktimeve të akteve të miratuara nga AKEP-i, në përputhje me legjislacionin kombëtar për aksesueshmërinë e produkteve dhe shërbimeve.
2. Për të siguruar aksesin në shërbimet Text Relay sipas pikës 1, sipërmarrësit duhet të përmbushin kërkesat e mëposhtme:
   a) Tarifat për komunikimet e realizuara nëpërmjet shërbimeve Text Relay nuk duhet të tejkalojnë tarifat ekuivalente për komunikimet ndërmjet përdoruesve fundorë pa përdorimin e këtyre shërbimeve;
   b) Sipërmarrësit duhet të zbatojnë skema të përshtatshme tarifore për të shmangur kosto shtesë për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, për shkak të kohës shtesë që mund të kërkojë realizimi i komunikimeve nëpërmjet shërbimeve Text Relay;
   c) Sipërmarrësit duhet të marrin masat e nevojshme për mbrojtjen e konfidencialitetit të komunikimeve të realizuara nëpërmjet shërbimeve Text Relay;
   d) Përveç rasteve të kufizimit të ligjshëm të aksesit, për shkak të mospagesës ose mashtrimit, sipërmarrësit duhet të sigurojnë disponueshmërinë e shërbimeve Text Relay për përdorim të ligjshëm nga përdoruesit fundorë;
   e) Sipërmarrësit duhet të sigurojnë ndërveprimin e shërbimeve Text Relay, në mënyrë që përdoruesit fundorë të mund të komunikojnë me përdoruesit e rrjeteve ose shërbimeve të tjera të komunikimeve elektronike;
   f) Sipërmarrësit duhet të zbatojnë aktet nënligjore dhe udhëzimet përkatëse të AKEP-it lidhur me shërbimet Text Relay.

Neni 51

Pajisje fundore të specializuara për personat me aftësi të kufizuar

1. Sipërmarrësit inkurajohen të ofrojnë pajisje fundore me funksione dhe karakteristika që lehtësojnë përdorimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike nga përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara.
2. Sipërmarrësit që ofrojnë pajisje fundore të përshtatshme për personat me aftësi të kufizuara në pikat e tyre të shitjes duhet:
   a) të mundësojnë, sipas karakteristikave teknike të pajisjeve, testimin e përputhshmërisë së tyre me aparatet e dëgjimit ose pajisjet e tjera ndihmëse të përdoruesve fundorë, përpara blerjes;
   b) të sigurojnë që personeli përkatës në pikat e shitjes të jetë në gjendje të japë informacion dhe asistencë për funksionet e aksesueshmërisë së pajisjeve të ofruara.

Neni 52
Informimi dhe publikimi i informacionit për përdoruesit me aftësi të kufizuara

1. Sipërmarrësit që ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun informojnë rregullisht përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara mbi produktet, shërbimet dhe lehtësitë e ofruara për ta, përfshirë informacionin e përcaktuar në këtë Rregullore. Informimi përfshin edhe mënyrat e disponueshme të aksesit në shërbimet e emergjencës për përdoruesit me aftësi të kufizuara, si dhe kufizimet përkatëse, në përputhje me nenin 149 të ligjit nr. 54/2024.
2. Sipërmarrësit sigurojnë që informacioni i publikuar në faqet e tyre të internetit në lidhje me produktet dhe shërbimet e ofruara të jetë i aksesueshëm për përdoruesit fundorë me aftësi të kufizuara, në përputhje me legjislacionin në fuqi për aksesueshmërinë.
3. Për përmbushjen e detyrimit të përcaktuar në pikën 2, sipërmarrësit marrin masa për zbatimin e standardeve përkatëse të aksesueshmërisë së përmbajtjes në internet, të zhvilluara nga World Wide Web Consortium (W3C), dhe sigurojnë:
   a) akses të lehtë nga faqja kryesore e internetit në informacionin e dedikuar për përdoruesit me aftësi të kufizuara;
   b) një seksion të veçantë në faqen e internetit, që përmban informacion mbi produktet, shërbimet dhe lehtësitë e ofruara për këta përdorues.

Neni 53
Regjistrimi i nevojave të përdoruesve me aftësi të kufizuara

1. Sipërmarrësit mbajnë në sistemet e tyre të dhënat e nevojshme për identifikimin e kërkesave specifike të pajtimtarëve me aftësi të kufizuara dhe për ofrimin e masave dhe lehtësive të përcaktuara në këtë kre. Këto të dhëna mund të përfshijnë:
   a) emrin, të dhënat e kontaktit dhe, sipas rastit, të dhënat e personit të autorizuar nga pajtimtari;
   b) nevojat specifike për aksesueshmëri dhe mënyrat e preferuara të komunikimit;
   c) masat dhe lehtësitë e kërkuara ose të ofruara nga sipërmarrësi.
2. Regjistrimi dhe përpunimi i të dhënave sipas pikës 1 kryhet në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale. Të dhënat që lidhen me gjendjen shëndetësore ose llojin e aftësisë së kufizuar përpunohen vetëm kur janë të nevojshme për ofrimin e një mase ose lehtësie të caktuar dhe në përputhje me kërkesat ligjore për përpunimin e tyre.
3. Sipërmarrësi mund të kërkojë dokumentacion vërtetues për aftësinë e kufizuar vetëm kur kjo është e nevojshme për përfitimin e një mase ose lehtësie të veçantë dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi.
4. Pajtimtari mund të kërkojë përditësimin e informacionit të regjistruar në lidhje me nevojat e tij për aksesueshmëri dhe masat ose lehtësitë e kërkuara.

KREU VIII

Trajtimi i ankesave të pajtimtarëve dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Neni 54
E drejta e ankimit të përdoruesit fundor

1. Përdoruesit fundorë kanë të drejtë të paraqesin ankesa ose të kërkojnë shpjegime pranë sipërmarrësit që ofron shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun, në lidhje me kushtet e kontratës ose përmbushjen e këtyre kushteve, përfshirë faturimin dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.
2. Ankesat dhe kërkesat për shpjegime paraqiten nëpërmjet mënyrave dhe kanaleve të komunikimit të përcaktuara në nenin 55 të kësaj Rregulloreje.

3. Sipërmarrësi shqyrton ankesën ose kërkesën, kryen verifikimet e nevojshme dhe i jep përdoruesit fundor përgjigje të arsyetuar me shkrim, jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e saj, në përputhje me nenin 46 të ligjit nr. 54/2024.
4. Nëse përdoruesi fundor nuk pajtohet me përgjigjen e sipërmarrësit ose nuk merr përgjigje brenda afatit të përcaktuar në pikën 3, ai ka të drejtë të kërkojë fillimin e procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjes pranë AKEP-it ose t'i drejtohet gjykatës kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 55

Detyrimet e sipërmarrësve për trajtimin e ankesave të përdoruesve fundorë

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun duhet të kenë dhe të zbatojnë procedura të qarta, transparente dhe të aksesueshme për paraqitjen dhe trajtimin e ankesave të përdoruesve fundorë, përfshirë përdoruesit me aftësi të kufizuara.
2. Procedurat e trajtimit të ankesave duhet të përfshihen në informacionin kontraktor dhe dokumentacionin e kontratës, si dhe të publikohen në faqen e internetit të sipërmarrësit, në përputhje me këtë Rregullore dhe nenin 46 të ligjit nr. 54/2024.
3. Procedurat e trajtimit të ankesave duhet të përmbajnë të paktën:
   a) mënyrat dhe kanalet e paraqitjes së ankesave;
   b) mënyrën e regjistrimit dhe konfirmimit të marrjes së ankesës;
   c) afatin për shqyrtimin dhe kthimin e përgjigjes, i cili nuk mund të jetë më i gjatë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e ankesës;
   d) mënyrën e komunikimit të përgjigjes së arsyetuar me shkrim;
   e) informacionin mbi të drejtën e përdoruesit fundor për t'iu drejtuar AKEP-it për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
4. Sipërmarrësit duhet të mundësojnë paraqitjen e ankesave të paktën nëpërmjet:
   a) telefonit, në një numër pa pagesë;
   b) postës;
   c) mjeteve elektronike, përfshirë email-in ose formularin online.
5. Sipërmarrësit regjistrojnë ankesat e paraqitura, konfirmojnë marrjen e tyre dhe informojnë përdoruesin fundor mbi procedurën dhe afatin e trajtimit. Ankesat e paraqitura nëpërmjet telefonit, të cilat kërkojnë shqyrtim të mëtejshëm, regjistrohen dhe trajtohen sipas procedurës së ankimimit, duke respektuar afatin dhe mënyrën e përgjigjes të përcaktuar në nenin 46 të ligjit nr. 54/2024. Kërkesat për informacion ose sqarime që marrin përgjigje gjatë komunikimit telefonik nuk kërkojnë ndjekjen e një procedure të veçantë ankimimi.
6. Kanalet për paraqitjen e ankesave duhet të jenë të publikuara qartë, të disponueshme dhe funksionale dhe nuk duhet të vështirësojnë apo të pengojnë procesin e ankimimit.
7. Procedurat dhe kushtet kontraktore të sipërmarrësve nuk mund të kufizojnë ose cenojnë të drejtat e përdoruesve fundorë të parashikuara në këtë Rregullore dhe në legjislacionin në fuqi.

Neni 56

Detyrimet e sipërmarrësve për trajtimin e kërkesave për përfundimin e kontratës dhe ndërrimin e ofruesit

1. Sipërmarrësit që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun duhet të kenë dhe të zbatojnë procedura të qarta, transparente dhe të thjeshta për paraqitjen dhe trajtimin e kërkesave të pajtimtarëve për përfundimin e kontratës ose ndërrimin e ofruesit. Këto procedura nuk duhet të krijojnë pengesa të pajustifikuara për ushtrimin e të drejtave të pajtimtarëve, pavarësisht nëse kontrata është brenda apo jashtë afatit fillestar të angazhimit.

2. Sipërmarrësit duhet të mundësojnë paraqitjen e kërkesave për përfundimin e kontratës nëpërmjet të paktën një prej mënyrave të mëposhtme:
   a) paraqitjes në pikat e shërbimit të sipërmarrësit;
   b) dërgimit me postë në adresën e deklaruar nga sipërmarrësi;
   c) dërgimit nëpërmjet postës elektronike ose formularit online;
   d) komunikimit telefonik, kur sipërmarrësi siguron regjistrimin e kërkesës dhe verifikimin e identitetit të pajtimtarit;
   e) mënyrave të tjera të komunikimit të ofruara nga sipërmarrësi.

   Sipërmarrësit duhet të mundësojnë paraqitjen e kërkesës për përfundimin e kontratës edhe nëpërmjet mënyrave dhe kanaleve të komunikimit që përdorin për lidhjen ose rinovimin e kontratave. Procedurat për identifikimin dhe konfirmimin e vullnetit të pajtimtarit duhet të jenë proporcionale dhe nuk mund të vendosin kërkesa më kufizuese se ato që zbatohen për lidhjen ose rinovimin e kontratës, përveç rasteve të justifikuara objektivisht.

   Në çdo rast, sipërmarrësi duhet të ofrojë të paktën një mënyrë për paraqitjen e kërkesës pa praninë fizike të pajtimtarit.
3. Sipërmarrësit publikojnë në faqen e tyre të internetit informacion të qartë mbi mënyrat e paraqitjes së kërkesave, dokumentacionin e nevojshëm dhe afatet për përfundimin e kontratës.
4. Sipërmarrësi, brenda 5 (pesë) ditëve pune nga marrja e kërkesës së pajtimtarit, e informon atë mbi:
   a) datën e përfundimit të kontratës;
   b) detyrimet financiare të mbetura, përfshirë, sipas rastit, tarifat e ligjshme për përfundimin e parakohshëm të kontratës;
   c) detyrimet për kthimin e pajisjeve të dhëna në përdorim nga sipërmarrësi dhe mënyrën e kthimit të tyre. Afati për kthimin e pajisjeve nuk mund të jetë më i shkurtër se 15 (pesëmbëdhjetë) ditë nga data e përfundimit të kontratës.
5. Sipërmarrësi përfundon kontratën në përputhje me kërkesën e pajtimtarit dhe afatet e përcaktuara në këtë Rregullore dhe në legjislacionin në fuqi. Kur nuk zbatohet një afat i posaçëm, përfundimi i kontratës realizohet sa më shpejt të jetë e mundur dhe, në çdo rast, jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga marrja e kërkesës, përveç rastit kur pajtimtari kërkon një datë të mëvonshme.
6. Në rastin e ndërrimit të ofruesit me portabilitet të numrit, përfundimi i kontratës me sipërmarrësin dhënës dhe ndërprerja e shërbimit kryhen në përputhje me rregullat dhe afatet e përcaktuara në rregulloren për portabilitetin e numrit.
7. Detyrimet financiare të papaguara të pajtimtarit, përfshirë detyrimet për pajisjet, nuk përbëjnë shkak për refuzimin ose shtyrjen e përfundimit të kontratës. Përfundimi i kontratës nuk e çliron pajtimtarin nga detyrimet financiare të ligjshme të krijuara deri në datën e përfundimit të saj, si dhe nga detyrimet e tjera të ligjshme që rrjedhin nga përfundimi i kontratës.

Neni 57
Trajtimi paraprak/administrativ i ankesave nga AKEP

1. AKEP mund të trajtojë ankesat e përdoruesve fundorë në mënyrë administrative, me qëllim verifikimin e problematikave të raportuara dhe arritjen e një zgjidhjeje të shpejtë dhe efektive.
2. Në kuadër të procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjes, AKEP, pas marrjes së kërkesës përkatëse, mund të kryejë trajtimin administrativ paraprak të saj, përpara shqyrtimit nga KZAM.
3. Gjatë trajtimit administrativ, AKEP komunikon me sipërmarrësin dhe përdoruesin fundor, përfshirë nëpërmjet mjeteve elektronike, duke kërkuar verifikimin e problematikës dhe marrjen e masave për zgjidhjen e saj.

4. Nëse mosmarrëveshja zgjidhet gjatë trajtimit administrativ paraprak, AKEP dokumenton zgjidhjen dhe përfundon shqyrtimin e kërkesës. Nëse mosmarrëveshja nuk zgjidhet, shqyrtimi vijon nga KZAM, sipas procedurave të përcaktuara në këtë Rregullore.
5. Trajtimi administrativ paraprak i kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes përfshihet në afatin e përgjithshëm të shqyrtimit të saj dhe nuk sjell pezullimin ose rifillimin e këtij afati.
6. Trajtimi i ankesave të përgjithshme administrative, jashtë procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, nuk përbën kusht të detyrueshëm për paraqitjen e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes dhe nuk ndryshon afatet ligjore për paraqitjen e saj.

Neni 58
Kushtet për fillimin e procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjes

1. Përdoruesi fundor ka të drejtë të kërkojë fillimin e procedurës së zgjidhjes së mosmarrëveshjes pranë AKEP-it kur:
   a) ka paraqitur më parë ankesë ose kërkesë për shpjegime pranë sipërmarrësit, lidhur me kushtet e kontratës ose përmbushjen e tyre; dhe
   b) nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit ose nuk ka marrë përgjigje brenda afatit 30-ditor.
2. Përdoruesi fundor paraqet në AKEP kërkesën me shkrim për zgjidhjen e mosmarrëveshjes brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga:
   a) data e marrjes së përgjigjes nga sipërmarrësi; ose
   b) data e përfundimit të afatit 30-ditor të përcaktuar për kthimin e përgjigjes nga sipërmarrësi, nëse ky i fundit nuk kthen përgjigje në përputhje me nenin 46, pika 5, të ligjit nr. 54/2024.
3. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të paraqitet nëpërmjet:
   a) modulit elektronik "e-Ankesa", të aksesueshëm në faqen zyrtare të AKEP-it, ose postës elektronike në adresën zyrtare të AKEP-it;
   b) postës ose dorazi në adresën zyrtare të AKEP-it.
4. Procedura e zgjidhjes së mosmarrëveshjes pranë AKEP-it është pa pagesë.

Neni 59
Forma dhe përmbajtja e kërkesës

1. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duhet të përmbajë:
   a) të dhënat e nevojshme për identifikimin dhe kontaktimin e përdoruesit fundor;
   b) emrin e sipërmarrësit ndaj të cilit drejtohet kërkesa;
   c) objektin e mosmarrëveshjes dhe përshkrimin e problematikës;
   d) pretendimet e përdoruesit fundor dhe zgjidhjen që kërkon nga AKEP-i.
2. Kërkesa shoqërohet, sipas rastit dhe për aq sa dokumentet disponohen nga përdoruesi fundor, me:
   a) kopje të ankesës ose kërkesës së paraqitur pranë sipërmarrësit, ose të dhëna që mundësojnë identifikimin e saj;
   b) kopje të përgjigjes së sipërmarrësit, nëse është marrë;
   c) dokumente dhe prova që mbështesin pretendimet, përfshirë, sipas rastit, faturat dhe dokumentacionin përkatës;
   d) kopje të kontratës, kur disponohet dhe është e nevojshme për shqyrtimin e mosmarrëveshjes;
   e) çdo dokument tjetër që përdoruesi fundor vlerëson se ndihmon në zgjidhjen e mosmarrëveshjes.
3. AKEP publikon në faqen e tij të internetit formularin për paraqitjen e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes.

Neni 60

Komisioni për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (KZAM)

1. AKEP ushtron funksionet e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve ndërmjet përdoruesve fundorë dhe sipërmarrësve që ofrojnë shërbime të komunikimeve elektronike, nëpërmjet Komisionit për Zgjidhjen Alternative të Mosmarrëveshjeve (KZAM), në përputhje me nenin 46 të ligjit nr. 54/2024 dhe legjislacionin për mbrojtjen e konsumatorit.
2. KZAM është strukturë e posaçme dhe e qëndrueshme e AKEP-it, e cila shqyrton kërkesat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve sipas procedurave të përcaktuara në këtë Rregullore.
3. KZAM përbëhet nga Kryetari dhe 4 (katër) anëtarë, pjesë e strukturave të AKEP-it, me njohuri dhe përvojë në fushat juridike, ekonomike, teknike dhe në mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve fundorë.
4. Anëtarët e KZAM ushtrojnë funksionet e tyre në mënyrë të pavarur, objektive dhe të paanshme, duke shmangur konfliktin e interesit gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjeve.
5. Kryetari i Këshillit Drejtues të AKEP-it përcakton me urdhër përbërjen e KZAM-it dhe personat përgjegjës për mbështetjen administrative të veprimtarisë së tij.
6. Kur AKEP konstaton se një çështje specifike është objekt i shumë ankesave ose kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve ndaj një sipërmarrësi, shqyrton zbatimin e procedurave të trajtimit të ankesave nga sipërmarrësi dhe, kur është e nevojshme, i kërkon atij përmirësimin e këtyre procedurave, në përputhje me nenin 46, pika 9, të ligjit nr. 54/2024.
7. KZAM raporton periodikisht pranë Kryetarit të Këshillit Drejtues të AKEP-it mbi veprimtarinë dhe problematikat e evidentuara.

Neni 61

Fillimi i procedurës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes

1. KZAM shqyrton kërkesën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes të paraqitur nga përdoruesi fundor, në përputhje me kushtet dhe procedurat e përcaktuara në këtë Rregullore.
2. Kur kërkesa është e paplotë ose përmban pasaktësi që pengojnë shqyrtimin e saj, AKEP njofton përdoruesin fundor për plotësimin ose saktësimin e kërkesës, duke identifikuar qartë mangësitë përkatëse.
3. Përdoruesi fundor duhet të plotësojë ose saktësojë kërkesën brenda 10 (dhjetë) ditëve nga marrja e njoftimit, nëpërmjet mjeteve elektronike ose me shkrim.
4. AKEP nuk kërkon paraqitjen e dokumenteve që nuk janë të nevojshme për shqyrtimin e mosmarrëveshjes ose që mund të sigurohen nga sipërmarrësi gjatë procedurës.

Neni 62

Procedura e shqyrtimit të mosmarrëveshjes

1. KZAM, pas pranimit të kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, njofton sipërmarrësin për fillimin e procedurës, duke i dërguar kopje të kërkesës dhe të parashtrimeve të përdoruesit fundor, me qëllim garantimin e së drejtës së sipërmarrësit për të paraqitur shpjegimet dhe pretendimet e tij.
2. KZAM mund t'i kërkojë sipërmarrësit informacionin dhe dokumentacionin e nevojshëm për shqyrtimin e mosmarrëveshjes, duke respektuar legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale dhe konfidencialitetin e informacionit.
3. Sipërmarrësi, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pune nga marrja e njoftimit, paraqet pranë KZAM-it shpjegimet dhe parashtrimet me shkrim, si dhe informacionin dhe dokumentacionin e kërkuar.
4. Mosparaqitja e shpjegimeve, parashtrimeve ose dokumentacionit të kërkuar nga sipërmarrësi nuk pengon vijimin e procedurës dhe dhënien e rekomandimit nga KZAM, bazuar në provat dhe informacionin e disponueshëm.

Neni 63
Seanca e pajtimit

1. KZAM, kur e gjykon të arsyeshme, gjatë shqyrtimit të mosmarrëveshjes dhe përpara dhënies së rekomandimit, mund të ftojë palët në një seancë pajtimi, duke u komunikuar atyre datën, orën dhe mënyrën e zhvillimit të seancës.
2. Seanca e pajtimit mund të zhvillohet me praninë fizike të palëve ose nëpërmjet mjeteve të komunikimit elektronik, kur kjo është e përshtatshme dhe e pranueshme për palët.
3. Nëse palët arrijnë zgjidhjen e mosmarrëveshjes me mirëkuptim, marrëveshja dokumentohet në një akt të nënshkruar nga palët ose konfirmohet prej tyre në një mjet të qëndrueshëm. Në këtë rast, procedura e shqyrtimit të mosmarrëveshjes përfundon.
4. Nëse palët nuk arrijnë marrëveshje, KZAM vijon procedurën për dhënien e rekomandimit përkatës.

Neni 64
Afatet për shqyrtimin dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjes

1. AKEP shqyrton kërkesën për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jodiskriminuese, përfshirë, sipas rastit, fazën e trajtimit administrativ paraprak dhe shqyrtimin nga KZAM, brenda 60 (gjashtëdhjetë) ditëve nga marrja e kërkesës, në përputhje me nenin 46 të ligjit nr. 54/2024.
2. Afati i përcaktuar në pikën 1 mund të shtyhet nga AKEP për një periudhë jo më të gjatë se 30 (tridhjetë) ditë shtesë, në raste të justifikuara. Palët informohen për shtyrjen dhe arsyet e saj.
3. Pas shqyrtimit të provave dhe informacionit të disponueshëm, AKEP u jep përdoruesit fundor dhe sipërmarrësit një rekomandim me shkrim për mënyrën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes.
4. Nëse të dyja palët e pranojnë me shkrim rekomandimin brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, ai bëhet përfundimtar dhe i detyrueshëm, në përputhje me nenin 46, pika 7, të ligjit nr. 54/2024.
5. Nëse rekomandimi nuk pranohet me shkrim nga të dyja palët brenda afatit të përcaktuar në pikën 4, secila palë mund t'ia drejtojë mosmarrëveshjen gjykatës kompetente, sipas legjislacionit në fuqi.

Neni 65
Regjistri elektronik i ankesave dhe kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve

1. AKEP krijon dhe administron një regjistër elektronik për evidentimin dhe ndjekjen e ankesave të përdoruesve fundorë dhe kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të paraqitura pranë tij, në lidhje me ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike.
2. Regjistri elektronik përmban, të paktën, informacionin e mëposhtëm:
   a) numrin unik të identifikimit të ankesës ose kërkesës dhe datën e marrjes së saj;
   b) të dhënat e nevojshme për identifikimin dhe kontaktimin e ankimuesit;
   c) emrin e sipërmarrësit ndaj të cilit drejtohet ankesa ose kërkesa;
   d) kategorinë dhe objektin e ankesës ose mosmarrëveshjes;
   e) mënyrën e paraqitjes së ankesës ose kërkesës;
   f) procedurën e ndjekur për trajtimin e saj, përfshirë, sipas rastit, trajtimin administrativ dhe procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes nga KZAM;
   g) datat e veprimeve kryesore procedurale dhe afatet përkatëse;
   h) statusin e trajtimit të ankesës ose kërkesës;
   i) rezultatin dhe datën e përfundimit të trajtimit, përfshirë, sipas rastit, zgjidhjen e ankesës, rekomandimin e AKEP-it dhe pranimin ose mospranimin e tij nga palët.
3. Regjistri elektronik mundëson gjurmimin e ecurisë së trajtimit të ankesave dhe kërkesave për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, si dhe nxjerrjen e të dhënave statistikore sipas sipërmarrësve, kategorive të

ankesave, afateve të trajtimit dhe rezultateve të tyre, përfshirë për qëllime publikimi të raporteve periodike për ankesat e përdoruesve fundorë.

4. Regjistrimi dhe përpunimi i të dhënave kryhen në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale. Aksesi në të dhënat e regjistrit kufizohet te personat e autorizuar, sipas funksioneve dhe përgjegjësive të tyre.
5. AKEP përcakton procedurat e administrimit, përditësimit dhe ruajtjes së të dhënave në regjistrin elektronik, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

KREU IX
Dispozita të fundit

Neni 66
Dispozita kalimtare

1. Sipërmarrësit kanë detyrim që, deri në datën e hyrjes në fuqi të kësaj Rregulloreje, të përditësojnë dhe publikojnë Termat dhe Kushtet e Përgjithshme (TKP) dhe dokumentacionin tjetër standard kontraktor, në përputhje me kërkesat e kësaj rregulloreje, si dhe të depozitojnë në AKEP versionet e përditësuara të TKP-ve.
2. Kërkesat e nenit 18 të kësaj Rregulloreje, lidhur me afatet minimale të vlefshmërisë, zbatohen për aktivizimet dhe rimbushjet e kryera nga data e hyrjes në fuqi të saj. Për kartat SIM/eSIM të aktivizuara dhe rimbushjet e kreditit monetar të kryera përpara hyrjes në fuqi të kësaj Rregulloreje, vijojnë të zbatohen afatet e vlefshmërisë të përcaktuara në momentin e aktivizimit ose rimbushjes.
3. 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), 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 data e hyrjes në fuqi të kësaj Rregulloreje. Moszbatimi i këtyre klauzolave nuk cenon vlefshmërinë e dispozitave të tjera të kontratës, tarifën mujore të pajtimit të zbatueshme përpara kësaj date, si dhe ndryshimet e tarifave të realizuara në përputhje me legjislacionin në fuqi përpara hyrjes në fuqi të Rregullores.

Neni 67
Shfuqizime

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje, shfuqizohen:

1. Rregullorja nr. 49, datë 11.03.2021, “Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar;
2. Rregullorja nr. 27, datë 21.09.2012, “Mbi publikimin e informacionit për tarifat si dhe kushtet e aksesit dhe përdorimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar;
3. “Formularët e Regjistrimit për përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike”, të miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues të AKEP nr. 2422, datë 19.02.2014, të ndryshuar me Vendimin nr. 2692, datë 27.10.2016, si dhe të gjitha përcaktimet e tjera të këtyre vendimeve.

Neni 68
Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi më datë 1 janar 2027 dhe publikohet në faqen zyrtare të internetit të AKEP, www.akep.al.

Aneks 1: Modele Standarde të Njoftimeve të sipërmarrësit për pajtimtarët

Ky Aneks përmban modelet standarde të njoftimeve që sipërmarrësit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike përdorin për informimin e pajtimtarëve lidhur me:

- ndryshimet e kushteve kontraktore (Modeli I);
- përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor (Modeli II);
- informacionin vjetor mbi tarifat më të mira (Modeli III).

Modelet përcaktojnë strukturën orientuese dhe përmbajtjen minimale të njoftimeve, në përputhje me ligjin nr. 54/2024 dhe Kreun IV të kësaj Rregulloreje.

Sipërmarrësit mund të përshtatin formatin dhe paraqitjen e modeleve, me kusht që njoftimet të përmbajnë informacionin e detyrueshëm, të jenë të qarta, të kuptueshme dhe të përshtatshme për kanalin e komunikimit të përdorur.

Kur kërkohet përdorimi i një mjeti të qëndrueshëm komunikimi, njoftimi duhet të përmbushë kërkesat e nenit 24 të kësaj Rregulloreje. Dërgimi i një SMS-je që përmban vetëm një lidhje drejt faqes së internetit të sipërmarrësit nuk e përmbush, në vetvete, këtë kërkesë.

Informacioni që nuk është i zbatueshëm për pajtimtarin ose për ndryshimin përkatës mund të hiqet nga modeli, me kusht që të mos cenohet informacioni i detyrueshëm.

MODELI I: NJOFTIM PËR NDRYSHIMIN E KUSHTEVE KONTRAKTORE

1. Informacion i përgjithshëm

Sipërmarrësi: [Emri]

Pajtimtari: [Emri/identifikuesi]

Shërbimi/kontrata: [Emërtimi ose identifikuesi]

Data e njoftimit: [Data]

Data e hyrjes në fuqi të ndryshimeve: [Data]

2. Çfarë ndryshon në kontratën tuaj?

Ju informojmë se, duke filluar nga data **[data]**, do të hyjnë në fuqi ndryshimet e mëposhtme në kushtet e kontratës suaj.

Ndryshimet lidhen me:

☐ Kushtet e veçanta/individuale të kontratës, përfshirë planin tarifor ose anekset përkatëse.

☐ Termat dhe Kushtet e Përgjithshme (TKP).

☐ Të dyja kategoritë e mësipërme.

Përmbledhja e ndryshimeve:

[Përshkrimi i qartë i ndryshimeve, duke identifikuar kushtet ose dispozitat kontraktore që ndryshojnë dhe efektet kryesore për pajtimtarin.]

Në rast të ndryshimit të tarifave:

Përshkrimi	Kushtet aktuale	Kushtet e reja
Plani tarifor/shërbimi	[Emërtimi]	[Emërtimi]
Tarifa periodike	[Vlera]	[Vlera]
Kushte të tjera që ndryshojnë	[Përshkrimi]	[Përshkrimi]

Arsyeja e ndryshimeve:

[Shpjegim i shkurtër i arsyeve të ndryshimit dhe, sipas rastit, referenca ligjore ose rregullatore.]

Kushtet e përditësuara të kontratës:

[Informacion mbi mënyrën e aksesimit dhe ruajtjes së dokumentacionit të përditësuar.]

3. Të drejtat tuaja

Sipërmarrësi përdor vetëm njërin nga variantet e mëposhtme, sipas natyrës së ndryshimeve.

VARIANTI A – Kur ndryshimet japin të drejtën e zgjidhjes së kontratës pa penalitet

Nëse nuk i pranoni ndryshimet e njoftuara, keni të drejtë të zgjidhni kontratën **pa penalitet ose kosto shtesë për zgjidhjen e saj, brenda 3 muajve kalendarikë nga marrja e këtij njoftimi**.

Afati i fundit për paraqitjen e kërkesës: [Data]

Nëse kërkoni zgjidhjen e kontratës pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve, për shërbimin e marrë deri në përfundimin efektiv të kontratës zbatohen tarifat dhe kushtet e reja, kur janë të zbatueshme.

Kërkesa e paraqitur brenda afatit të mësipërm konsiderohet ushtrim në kohë i së drejtës për zgjidhjen pa penalitet, edhe nëse përfundimi efektiv i kontratës realizohet pas këtij afati.

VARIANTI B – Kur ndryshimet nuk japin të drejtën e zgjidhjes së kontratës pa penalitet

Ndryshimet e njoftuara nuk krijojnë të drejtën e zgjidhjes së kontratës pa penalitet për shkak të këtyre ndryshimeve, pasi ato:

☐ janë ekskluzivisht në dobinë tuaj;

☐ janë të natyrës administrative dhe nuk kanë efekt negativ për ju;

☐ imponohen drejtpërdrejt nga legjislacioni në fuqi.

Arsyeja konkrete: [Shpjegimi dhe, sipas rastit, referenca ligjore ose rregullatore.]

Ju ruani të drejtat e tjera për zgjidhjen e kontratës sipas kushteve kontraktore dhe legjislacionit në fuqi.

4. Çfarë mund të bëni?

Në varësi të ndryshimeve dhe të drejtave të zbatueshme, ju mund:

a) të vazhdoni përdorimin e shërbimit sipas kushteve të reja;

b) të kontaktoni sipërmarrësin për informacion mbi planet ose ofertat alternative;

c) të kërkoni zgjidhjen e kontratës, sipas kushteve dhe afateve të përcaktuara më sipër.

5. Informacion dhe kontakt

Për informacion të mëtejshëm ose për paraqitjen e kërkesës për zgjidhjen e kontratës, mund të na kontaktoni:

Telefon: [Numri]

Email: [Adresa]

Faqja e internetit: [Adresa]

Pikat e shërbimit/kanale të tjera: [Informacioni]

MODELI II: NJOFTIM PËR PËRFUNDIMIN E PERIUDHËS SË ANGAZHIMIT KONTRAKTOR

1. Informacion i përgjithshëm

Sipërmarrësi: [Emri]

Pajtimtari: [Emri/identifikuesi]

Shërbimi/kontrata: [Emërtimi ose identifikuesi]

Data e njoftimit: [Data]

Data e përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor: [Data]

2. Çfarë ndodh me kontratën tuaj?

Ju informojmë se periudha e angazhimit kontraktor për shërbimin tuaj **[emërtimi]** përfundon më **[data]**.

Pas kësaj date, nëse nuk kërkoni përfundimin e kontratës, ajo do të vijojë automatikisht me afat të pacaktuar, pa krijuar një periudhë të re angazhimi kontraktor.

Kushtet kryesore të shërbimit:

Përshkrimi	Kushtet aktuale	Pas përfundimit të angazhimit
Shërbimi/plani tarifor	[Emërtimi]	[Emërtimi]
Tarifa mujore	[Vlera]	[Vlera]
Periudha e angazhimit	Deri më [data]	Pa angazhim të ri
Kushte të tjera që ndryshojnë	[Përshkrimi]	[Përshkrimi]

Informacion shtesë:

[Shpjegim mbi ndryshimet e tarifave, përfundimin e zbritjeve ose përfitimeve dhe kushtet e tjera që zbatohen pas përfundimit të periudhës së angazhimit.]

3. Të drejtat tuaja

Pas përfundimit të periudhës së angazhimit kontraktor, keni të drejtë të zgjidhni kontratën **në çdo kohë, pa penalitet për ndërprerje të parakohshme dhe me njoftim paraprak jo më shumë se një muaj**.

Vazhdimi automatik i kontratës me afat të pacaktuar nuk krijon një periudhë të re angazhimi kontraktor.

4. Çfarë mund të bëni?

Ju mund:

a) **Të vazhdoni me kontratën aktuale**, e cila do të vijojë me afat të pacaktuar;

b) **Të ndryshoni planin tarifor**, duke zgjedhur një nga ofertat e disponueshme;

c) **Të lidhni një kontratë me periudhë të re angazhimi**, nëse dëshironi dhe jepni pëlqimin tuaj;

d) **Të kërkoni përfundimin e kontratës** ose kalimin te një ofrues tjetër, sipas rregullave të zbatueshme.

5. Informacion dhe këshilla për tarifat më të mira

Në përputhje me nenin 31 të Rregullores, ju paraqesim informacion mbi planet tarifore alternative të disponueshme nga sipërmarrësi ynë.

Përshkrimi	Plani aktual	Oferta alternative
Emërtimi	[Emërtimi]	[Emërtimi]
Tarifa mujore	[Vlera]	[Vlera]
Shërbimet/përfitimet kryesore	[Përshkrimi]	[Përshkrimi]
Periudha e angazhimit	[Kushtet]	[Kushtet]
Kursimi i mundshëm	—	[Vlera, kur mund të përcaktohet]

Këshilla për planin tarifor:

[Shpjegim i shkurtër mbi përshtatshmërinë e ofertës alternative, bazuar, për aq sa është e zbatueshme, në shërbimet e kontraktuara dhe profilin e përdorimit të pajtimtarit.]

Ndryshime të rëndësishme në shërbime ose kushte: [Përshkrimi]

Kur nuk disponohet një ofertë alternative më e përshtatshme, sipërmarrësi informon pajtimtarin për këtë fakt.

6. Informacion dhe kontakt

Për informacion shtesë, ndryshimin e planit tarifor ose paraqitjen e kërkesës për përfundimin e kontratës, mund të na kontaktoni:

Telefon: [Numri]

Email: [Adresa]

Faqja e internetit: [Adresa]

Pikat e shërbimit/kanale të tjera: [Informacioni]

MODELI III: INFORMACION DHE KËSHILLA VJETORE PËR TARIFAT MË TË MIRA

1. Informacion i përgjithshëm

Sipërmarrësi: [Emri]

Pajtimtari: [Emri/identifikuesi]

Shërbimi/kontrata: [Emërtimi ose identifikuesi]

Data e njoftimit: [Data]

Periudha e përdorimit e marrë në konsideratë: [Periudha, kur është e zbatueshme]

2. Informacion mbi planin tuaj aktual

Në përputhje me nenin 31 të Rregullores, ju informojmë mbi planin tuaj tarifor aktual dhe mundësitë alternative të disponueshme nga sipërmarrësi ynë.

Plani juaj aktual:

Përshkrimi	Të dhënat
Shërbimi/plani tarifor	[Emërtimi]
Tarifa periodike	[Vlera]
Shërbimet/përfitimet kryesore	[Përshkrimi]
Kohëzgjatja e kontratës	Me afat të pacaktuar
Profili i përdorimit	[Informacioni, kur është i disponueshëm dhe i zbatueshëm]

3. Cilat janë ofertat alternative?

Bazuar në planet tarifore të disponueshme nga sipërmarrësi ynë dhe, për aq sa është e zbatueshme, në shërbimet e kontraktuara dhe profilin tuaj të përdorimit, ju paraqesim alternativat e mëposhtme:

Përshkrimi	Plani aktual	Oferta alternative
Emërtimi	[Emërtimi]	[Emërtimi]
Tarifa periodike	[Vlera]	[Vlera]
Shërbimet/përfitimet kryesore	[Përshkrimi]	[Përshkrimi]
Periudha e angazhimit	Pa angazhim	[Kushtet]
Kursimi i mundshëm	—	[Vlera, kur mund të përcaktohet]

Këshilla për planin tarifor:

[Shpjegim mbi përshtatshmërinë e ofertës alternative për shërbimet dhe nevojat e pajtimtarit.]

Ndryshime të rëndësishme në shërbime ose kushte: [Përshkrimi]

Kursimi i mundshëm: [Vlera mujore/vjetore, kur mund të përcaktohet në mënyrë të besueshme.]

Kur nuk disponohet një ofertë alternative më e përshtatshme, ju informojmë se, bazuar në ofertat aktualisht të disponueshme, nuk është identifikuar një plan tarifor alternativ më i përshtatshëm për shërbimet tuaja.

4. Çfarë mund të bëni?

Ju mund:

a) **Të vazhdoni me planin aktual**, pa ndërmarrë asnjë veprim;

b) **Të kërkoni ndryshimin e planit tarifor**, nëse një ofertë alternative i përshtatet më mirë nevojave tuaja;

c) **Të kërkoni informacion shtesë** mbi tarifat, përfitimet dhe kushtet e ofertave alternative;

d) **Të kërkoni zgjidhjen e kontratës** ose kalimin te një ofrues tjetër, sipas rregullave të zbatueshme.

Ndryshimi i planit tarifor ose lidhja e një kontrate me periudhë të re angazhimi kërkon pëlqimin tuaj, sipas legjislacionit në fuqi.

5. Informacion dhe kontakt

Për informacion mbi ofertat alternative ose për të kërkuar ndryshimin e planit tarifor, mund të na kontaktoni:

Telefon: [Numri]

Email: [Adresa]

Faqja e internetit: [Adresa]

Pikat e shërbimit/kanale të tjera: [Informacioni]

II. Udhëzime për zbatimin e modeleve

1. Sipërmarrësi përdor modelin përkatës sipas natyrës së njoftimit dhe plotëson vetëm informacionin që është i zbatueshëm për pajtimtarin.
2. Në Modelin I, sipërmarrësi identifikon qartë ndryshimet e kushteve të veçanta/individuale dhe/ose të Termave dhe Kushteve të Përgjithshme. Kur ndryshimet përfshijnë disa dispozita kontraktore, njoftimi duhet të përmbledhë efektet kryesore për pajtimtarin.
3. Për Modelin I, Varianti B i seksionit 3 përdoret vetëm kur ndryshimet përmbushin kushtet e përjashtimit të parashikuara në nenin 144, pika 8 të ligjit nr. 54/2024. Kur njoftimi përfshin edhe ndryshime që nuk përjashtohen nga kjo dispozitë, zbatohet Varianti A.
4. Në Modelin II, sipërmarrësi identifikon qartë ndryshimet e tarifave ose përfundimin e përfitimeve që rrjedhin nga mbarimi i periudhës së angazhimit kontraktor. Vazhdimi i kontratës me afat të pacaktuar nuk duhet të paraqitet si rinovim automatik i një periudhe të re angazhimi.
5. Në Modelin III, krahasimi i ofertave kryhet mbi bazën e planeve tarifore dhe ofertave të disponueshme nga i njëjti sipërmarrës. Informacioni personalizohet, kur është teknikisht e mundur, duke marrë në konsideratë përdorimin real të shërbimit nga pajtimtari. Kursimi i mundshëm paraqitet vetëm kur mund të llogaritet mbi një bazë të arsyeshme dhe të verifikueshme.
6. Sipërmarrësi mund të përdorë një format tjetër nga modelet e këtij Aneksi, me kusht që të përmbushë kërkesat për përmbajtjen minimale, qartësinë, afatet dhe mënyrën e njoftimit të përcaktuara në Kreun IV të Rregullores.
7. Modelet e këtij Aneksi nuk kufizojnë të drejtat e pajtimtarëve që rrjedhin nga ligji nr. 54/2024, legjislacioni për mbrojtjen e konsumatorit dhe aktet e tjera në fuqi.

Aneks 2: Model Orientues për dhënien e pëlqimit të shprehur të ndërmarrjeve mikro, të vogla dhe OJF-ve për heqjen dorë nga të drejta të caktuara[16]

DEKLARATË PËR HEQJE DORË NGA TË DREJTA

Të dhënat e pajtimtarit
Emri i subjektit: _____
NIPT: _____
Përfaqësuesi/personi i autorizuar: _____
Numri Unik Personal përfaqësuesit ligjor: _____

I. Deklarimi i kategorisë
Konfirmoj se subjekti që përfaqësoj është:

☐ Ndërmarrje mikro (më pak se 10 të punësuar)

☐ Ndërmarrje e vogël (më pak se 50 të punësuar)

☐ Organizatë jofitimprurëse (OJF)

II. Informim paraprak
Konfirmoj se jam informuar nga sipërmarrësi për të drejtat përkatëse sipas neneve 141, 144 dhe 147 të ligjit nr. 54/2024 dhe pasojat e heqjes dorë nga të drejtat e përzgjedhura më poshtë.

III. Pëlqimi për heqjen dorë
Në mënyrë të shprehur dhe të informuar, në emër të subjektit që përfaqësoj, jap pëlqimin për të hequr dorë vetëm nga të drejtat e përzgjedhura:

☐ Marrja e informacionit të plotë parakontraktor (neni 141, pika 1).

☐ Marrja e Përmbledhjes së Kontratës (neni 141, pika 5).

☐ Kufizimi i periudhës fillestare të angazhimit kontraktual në 24 muaj (neni 144, pika 1).

☐ Zbatimi i dispozitave të neneve 141, pika 5, 144, dhe 145, pika 1 për të gjitha elementet e paketës së shërbimeve (neni 147, pika 1).

IV. Konfirmimi
Pëlqimi im kufizohet në heqjen dorë vetëm nga të drejtat e përzgjedhura më sipër.
Data: _____
Emri dhe mbiemri i përfaqësuesit/personit të autorizuar: _____
Nënshkrimi ose konfirmimi elektronik: _____

[16] Ky model mund të përdoret për marrjen e pëlqimit të shprehur nga përdoruesit fundorë të kategorisë Biznes, që janë ndërmarrje mikro, të vogla ose organizata jofitimprurëse, për heqjen dorë nga disa të drejta të parashikuara në nenet 141, 144 dhe 147 të ligjit nr. 54/2024.
Për identifikimin praktik të ndërmarrjeve mikro dhe të vogla, sipërmarrësi mund të mbështetet në vetëdeklarimin e përdoruesit fundor, informacionin që disponon dhe tregues të tjerë të arsyeshëm. Numri prej deri në 49 karta SIM ose numra telefoni të kontraktuar, duke përjashtuar ata të përdorur për shërbimet makinë-makinë (M2M), mund të përdoret si tregues orientues për identifikimin e përdoruesit si ndërmarrje mikro ose e vogël, por jo për dallimin ndërmjet këtyre kategorive.
Ky tregues nuk zëvendëson kriteret ligjore të klasifikimit të ndërmarrjeve dhe nuk përbën kusht për përfitimin e të drejtave të parashikuara në ligjin nr. 54/2024.

Aneks 3: Formulari i Regjistrimit të përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike

Në zbatim të nenit 155 të ligjit nr. 54/2024, "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", ky formular përcakton të dhënat e detyrueshme për regjistrimin e përdoruesve fundorë me kontratë pajtimi ose kartë të parapaguar, përpara aktivizimit të shërbimit.

PJESA A – FORMULARI I REGJISTRIMIT

1. TË DHËNAT E SIPËRMARRËSIT

(Në këtë seksion përfshihen emri i sipërmarrësit dhe NIPT-i, sipas regjistrimit në QKB dhe AKEP)

2. TË DHËNAT IDENTIFIKUESE TË PËRDORUESIT/PAJTIMTARIT

Plotësohet seksioni 2.1 ose 2.2, sipas kategorisë së përdoruesit/pajtimtarit

2.1. Person fizik / Individ (Konsumator)

	Të dhënat identifikuese	Informacioni
1.	Emri dhe mbiemri	
2.	Numri personal i Identifikimit / Unik Personal (NUP)	
3.	Datëlindja	data/muaji/viti (--/--/----)

2.2. Biznes (Jo-konsumator)

Person fizik ose juridik, institucion apo subjekt tjetër i regjistruar si pajtimtar me NIPT.

	Të dhënat identifikuese	Informacioni
1.	Emri i subjektit	
2.	NIPT	
3.	Emri dhe mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar	
4.	Numri Unik Personal (NUP) i përfaqësuesit të autorizuar	

3. TË DHËNAT E SHËRBIMIT DHE IDENTIFIKUESIT TEKNIKË

3.1. Shërbim/e në rrjet celular

	Lloji i shërbimit	Identifikuesi Unik i përdoruesit në Rrjet	Informacioni
☐	Shërbim komunikimi ndërpersonal bazuar në numra (NBICS/me ose pa IAS) – SIM/eSIM	Numri i telefonit	
☐	Shërbim aksesi në internet (IAS / Data Only) – SIM/eSIM	Identifikuesi, sipas rastit	
☐	Të tjera (specifiko): _____	Identifikuesi përkatës	

3.2. Shërbim/e në rrjet fiks

Lloji i shërbimit	Identifikuesi Unik i përdoruesit në Rrjet	Informacioni

☐	Shërbim komunimi ndërpersonal bazuar në numra	Numri i telefonit	
☐	Shërbim aksesi në internet IAS	Adresa IP Statike (kur është e aplikueshme) ose Identifikues tjetër i shërbimit, sipas rastit	
☐	Të tjera (specifiko): _____	Identifikuesi përkatës	

4. MËNYRA E IDENTIFIKIMIT DHE VERIFIKIMIT

4.1 Mënyra e identifikimit

Mënyra e identifikimit	Përzgjedhja
Identifikim dhe verifikim fizik	☐
Identifikim dhe verifikim elektronik, përfshirë procedurat eKYC	☐

4.2 Dokumenti i identifikimit i përdorur për regjistrim

Të dhënat identifikuese	Numri i mjetit të identifikimit
Kartë Identiteti (ID)	
Pasaportë	

5. SHËNIME LIGJORE

5.1. Regjistrimi i përdoruesve përpara aktivizimit të shërbimit është detyrim ligjor sipas nenit 155 të ligjit nr. 54/2024. Të dhënat e regjistrimit dhe, sipas rastit, të dhënat përkatëse të komunikimeve mund t'u vihen në dispozicion autoriteteve kompetente vetëm në rastet dhe sipas procedurave të parashikuara nga legjislacioni në fuqi.

5.2. Deklarimi i të dhënave të rreme ose paraqitja e dokumenteve të falsifikuara gjatë regjistrimit mund të sjellë përgjegjësi sipas legjislacionit në fuqi, përfshirë përgjegjësi penale, kur plotësohen kushtet e parashikuara nga Kodi Penal.

6. DEKLARIMI DHE KONFIRMIMI I PËRDORUESIT

Deklaroj se shërbimi i komunikimeve elektronike që do të aktivizohet (përfshirë kartën SIM/eSIM, sipas rastit) regjistrohet në emrin tim ose të personit/subjektit që përfaqësoj dhe nuk do të rishitet apo t'u transferohet personave të tretë në kundërshtim me legjislacionin në fuqi dhe kushtet e kontratës.

Deklaroj se të dhënat e dhëna për regjistrim janë të sakta dhe të vërteta.

Konfirmoj se jam njohur me shënimet dhe informacionin e përfshirë në këtë formular.

E dhëna	Informacioni
☐ Përdoruesi/ ☐ Personi i Autorizuar/ ☐ Kujdestari ligjor	
Emri dhe mbiemri i përdoruesit/përfaqësuesit	
Nënshkrimi ose konfirmimi elektronik	
Për Sipërmarrësin:	
Emri dhe mbiemri/identifikuesi i përfaqësuesit të sipërmarrësit	
Nënshkrimi ose konfirmimi elektronik i përfaqësuesit të sipërmarrësit	
Data e regjistrimit:	data/muaji/viti (--/--/----)

PJESA B – RREGULLA PËR PLOTËSIMIN DHE ADMINISTRIMIN E FORMULARIT

1. Përmbajtja dhe formati

1.1. Formulari i regjistrimit plotësohet përpara aktivizimit të shërbimit, në përputhje me nenin 155 të ligjit nr. 54/2024.

1.2. Formulari i Regjistrimit mund të plotësohet në format fizik ose elektronik. Sipërmarrësi mund të përshtasë paraqitjen dhe strukturën e formularit sipas sistemeve dhe procedurave të tij dhe shërbimeve që ofron, me kusht që të përfshihen të gjitha të dhënat e detyrueshme të përcaktuara në pjesën A të këtij Aneksi, sipas shërbimeve dhe/ose kategorive përkatëse të përdoruesve. Formulari mund të integrohet në Formularin e Kontratës së Pajtimit ose në dokumentin përkatës kontraktor, sipas nenit 11, pika 6, të kësaj Rregulloreje.

1.3. Plotësohen vetëm fushat që lidhen me kategorinë e përdoruesit/pajtimtarit dhe shërbimin përkatës.

2. Të dhënat identifikuese të përdoruesit/pajtimtarit

2.1. Të dhënat identifikuese të përcaktuara në seksionin 2 të Pjesës A janë të detyrueshme për t'u dhënë nga përdoruesi/pajtimtari dhe për t'u verifikuar nga sipërmarrësi, për aq sa zbatohen për kategorinë përkatëse.

2.2. Për personat që disponojnë Numër Unik Personal (NUP) shqiptar, sipërmarrësi kryen kontrollin e vlefshmërisë formale të NUP-it dhe verifikon përputhjen e tij me të dhënat e dokumentit të identifikimit ose të identifikimit elektronik, sipas rastit. NUP-i regjistrohet veçmas nga numri i dokumentit të identifikimit. Sipërmarrësi siguron që NUP-i i regjistruar të jetë i disponueshëm dhe i lidhur me të dhënat përkatëse të pajtimtarit në sistemet e tij, përfshirë për trajtimin e kërkesave për portimin e numrit.

2.3 Për personat fizikë/individë që nuk disponojnë Numër Unik Personal (NUP) shqiptar, identifikimi dhe regjistrimi kryhen nëpërmjet të dhënave të dokumentit të vlefshëm të identifikimit, sipas legjislacionit në fuqi. Ky rregull zbatohet edhe për përfaqësuesit e autorizuar të pajtimtarëve të kategorisë Biznes.

3. Identifikimi i shërbimit dhe lidhja me përdoruesin

3.1. Të dhënat e shërbimit dhe identifikuesit përkatës plotësohen nga sipërmarrësi, sipas llojit të shërbimit të ofruar.

3.2. Për shërbimet e komunikimeve ndërpersonale të bazuara në numra (NBICS) në rrjete të lëvizshme dhe/ose fikse, ofruar më vete (stand-alone) ose në paketë me shërbime të tjera si p.sh me shërbimin e aksesit në internet (IAS) në formular regjistrohet numri përkatës i telefonit.

3.3. **Regjistrimi i disa numrave të telefonit**. Kur i njëjti përdorues/pajtimtar regjistrohet për disa numra telefoni, në kolonën "Informacioni" të tabelës përkatëse shënohen të gjithë numrat e telefonit që regjistrohen në emër të tij.

3.4 Regjistrimi i përdoruesve individualë për pajtimtarët Biznes. Kur një pajtimtar i kategorisë Biznes disponon disa numra telefoni celular, të cilët do të caktohen përdoruesve fundorë individualë me marrëdhënie kontraktore ose faturim individual për shërbimin, formularit i bashkëlidhet një listë me numrat përkatës të telefonit, emrin, mbiemrin dhe Numrin Unik Personal (NUP) të secilit përdorues fundor. Lista përbën pjesë përbërëse të formularit të regjistrimit dhe mund të administrohet në format elektronik.

3.5. Kur disa shërbime ofrohen së bashku dhe identifikohen nëpërmjet të njëjtit numër telefoni, regjistrimi i këtij identifikuesi/numrit të telefonit në formular është i mjaftueshëm, me kusht që sipërmarrësi të sigurojë lidhjen e verifikueshme ndërmjet përdoruesit të regjistruar dhe shërbimeve përkatëse.

3.6. Për shërbimet IAS në rrjete celulare të ofruara nëpërmjet kartave SIM/eSIM vetëm për transmetim të dhënash (Data Only), si dhe për shërbimet e tjera, përfshirë M2M, mund të përdoren identifikuesit përkatës të shërbimit ose identifikues teknikë, si ICCID, sipas mënyrës së administrimit nga sipërmarrësi, me kusht që të sigurohet lidhja e verifikueshme me përdoruesin/pajtimtarin e regjistruar.

3.7 Për shërbimet e aksesit në internet (IAS) në rrjete fikse, sipërmarrësi vendos IP statike, kur është e aplikueshme për shërbimin, ose një identifikues tjetër, sipas mënyrës së administrimit nga sipërmarrësi, si p.sh. ID e shërbimit/llogarisë së klientit. Për shërbimet e tjera regjistrohet identifikuesi përkatës që mundëson lidhjen e verifikueshme të shërbimit me përdoruesin e regjistruar.

3.8. Identifikuesit teknikë të shërbimit (përveç numrit të telefonit), përfshirë ICCID të kartës SIM/eSIM dhe identifikuesit e lidhjeve fikse, mund të administrohen në sistemet e sipërmarrësit, pa qenë e nevojshme të pasqyrohen të gjithë në formular në kohën e plotësimit të formularit. Sipërmarrësi siguron lidhjen e verifikueshme ndërmjet përdoruesit/pajtimtarit të regjistruar, identifikuesit të shërbimit të pasqyruar në formular dhe identifikuesve teknikë përkatës të ruajtuar në sistemet e tij, dhe anasjelltas.

4. Identifikimi dhe verifikimi elektronik

4.1. Identifikimi dhe verifikimi i përdoruesit fundor mund të kryhet fizikisht ose nëpërmjet mjeteve elektronike, përfshirë identifikimin në distancë (eKYC) dhe përdorimin e të dhënave biometrike, kur lejohet nga legjislacioni në fuqi, në përputhje me kërkesat e nenit 11, pika 2, të kësaj Rregulloreje.

5. Konfirmimi dhe administrimi i formularit

5.1. Formulari konfirmohet nga përdoruesi/pajtimtari ose përfaqësuesi i tij i autorizuar dhe nga sipërmarrësi, në mënyrë fizike ose elektronike, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

5.2. Sipërmarrësi siguron ruajtjen, integritetin, konfidencialitetin dhe aksesueshmërinë e të dhënave të regjistrimit, sipas kërkesave të legjislacionit në fuqi.

5.3. Regjistrimi i përdoruesit/pajtimtarit nuk përbën, në vetvete, dhënie pëlqimi për përpunimin e të dhënave personale për qëllime marketingu ose qëllime të tjera që kërkojnë pëlqim të veçantë.