REPUBLIKA E SHQIPËRISË

AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
KËSHILLI DREJTUES

Nr._____prot. Tiranë, më __.___.2026

VENDIM

Nr.20, datë 29.10.2026

PËR
"MIRATIMIN E RREGULLORES "PËR MBROJTJEN E KONSUMATORËVE DHE PAJTIMTARËVE TË SHËRBIMEVE TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE PUBLIKE""

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), me pjesëmarrjen e:

Z.	**Gentian Sala**	**Kryetar**
Znj.	**Edlira Dvorani**	**Anëtar**
Z.	**Armer Juka**	**Anëtar**
Z.	**Bleron Dokle**	**Anëtar**
Znj.	**Diana Dervishi**	**Anëtar**

dhe sekretare znj. Dania Nallbani, në mbledhjen e datës 29.10.2026, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", ligjin nr. 8480, datë 27.05.1999 "Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike" dhe Rregullores së Brendshme për organizimin dhe funksionimin e Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP)" miratuar me vendimin nr.11, datë 31.03.2026, të Këshillit Drejtues të AKEP me propozim të Drejtorisë së Mbrojtjes së Konsumatorit, Statistikave dhe Inspektimit, shqyrtoi çështjen me objekt:

- Miratimin e Rregullores "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike"

BAZA LIGJORE:

1. Neni 46 dhe Kreu XVIII i ligjit nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë.

KËSHILLI DREJTUES:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor të përbërë si më poshtë:

1. Rregullore "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike";
2. Qëndrimi i AKEP, mbi komentet e palëve të interesuara pas këshillimit publik të projektrregullores "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike";
2. Projektvendimi i formatuar dhe arsyetuar;
3. Relacioni shoqërues i Projektvendimi,

V Ë R E N:

1. Me vendim nr. 14, datë 28.04.2026, Këshilli Drejtues i AKEP, ka miratuar dokumentin për këshillim publik "Projektrregullore për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike".
2. Projektrregullorja u hartua nga AKEP në kuadër të hartimit të akteve të reja nënligjore për zbatimin nga sipërmarrësit të detyrimeve të ligjit nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë" dhe përmban një sërë përcaktimesh të reja në lidhje me të drejtat e përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike, veçanërisht për pajtimtarët e kategorisë konsumatorë dhe detyrimet e sipërmarrësve në marrëdhëniet me pajtimtarët gjatë gjithë ciklit të ofrimit të shërbimit/marrëdhënies kontraktuale midis palëve.
3. Projektrregullorja "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", u publikua në faqen zyrtare të AKEP më datë 28.04.2026, dhe periudha e këshillimit publik përfundoi më datë 28.05.2026.
4. Në përfundim të procesit të këshillimit publik pranë AKEP, janë depozituar komente nga palë të interesuara, konkretisht:
   - Sipërmarrësi "One Albania" sh.a., me shkresën Nr.1147 prot., datë 15.06.2026 protokolluar në AKEP me shkresën nr. 1434 prot., datë 16.06.2026;
   - Sipërmarrësi "Vodafone Albania" sh.a., me shkresën me referencë LEA/047/LR/E.M, datë 15.06.2026, protokolluar në AKEP me shkresën nr. 1434/1 prot, datë 22.06.2026.
   - Shoqata "Komunikimi Elektronik në Rrjetin Fiks (KOEFL)" me shkresën e datës 28.05.2026, protokolluar në AKEP me nr. 1303 prot., datë 01.06.2026.
5. Në vijim, AKEP, ka zhvilluar dy takime me palët e interesuara, më datë 23.06.2026 me shqoqatën KOEFL, dhe më datë 8.07.2026 me sipërmarrësit "One Albania" sh.a., dhe "Vodafone Albania" sh.a., ku u diskutuan ndryshimet e propozuara në projektrregullore dhe komentet e dërguara nga palët e interesuara. Në përfundim të këtyre takimeve, palët e interesuara dërguan sërish komente dhe sugjerime në rrugë elektronike, konkretisht shoqata "KOEFL" më datë 24.06.2026; sipërmarrësi "One Albania" sh.a., më datë 9.07.2026 dhe "Vodafone Albania" sh.a, më datë 20.07.2026, të cilat janë përshirë dhe trajtuar në dokumentin Qëndrimi i AKEP, mbi komentet e palëve të interesuara pas këshillimit publik.

6. Pas vlerësimit të komenteve të palëve të interesuara dhe takimeve të zhvilluara me palët e interesuara, ka përgatitur dokumentat e mëposhtëm:
   - Projektrregullore "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike";
   - Qëndrimin e AKEP mbi komentet e palëve të interesuara pas këshillimit publik përfshirë një përmbledhje të ndryshimeve kryesore të kryera dhe risive në rregulloren e re.
7. Projektrregullorja "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike":
   a. përcakton rregulla të detajuara për zbatimin e kërkesave të ligjit nr. 54/2024, në lidhje me informimin parakontraktor, transparencën e tarifave dhe të kushteve të ofrimit të shërbimeve, marrëdhëniet kontraktore ndërmjet sipërmarrësve dhe pajtimtarëve, kontrollin e shpenzimeve, shërbimet me parapagim, regjistrimin e përdoruesve, mbrojtjen e përdoruesve fundorë me aftësi të kufizuara, si dhe trajtimin e ankesave dhe zgjidhjen e mosmarrëveshjeve;
   b. forcon mbrojtjen e konsumatorëve dhe transparencën në marrëdhëniet kontraktore, duke parashikuar, ndër të tjera, kërkesa më të qarta për informacionin parakontraktor dhe dokumentacionin kontraktor, përcaktimin në vlera monetare të ndryshimeve të parashikuara të tarifës mujore gjatë periudhës së angazhimit kontraktor, afate minimale të vlefshmërisë së rimbushjeve për shërbimet celulare me parapagim, kërkesa për njoftimin dhe informimin e pajtimtarëve gjatë gjithë ciklit të marrëdhënies kontraktore, përfshirë përfundimin e periudhës së angazhimit kontraktor dhe informimin mbi tarifat më të përshtatshme, si dhe përmirësimin e procedurave të regjistrimit dhe komunikimit elektronik me përdoruesit fundorë.
   c. plotëson kuadrin e ri rregullator të miratuar nga AKEP për zbatimin e ligjit 54/2024, në veçanti:
      - Rregulloren "Për përcaktimin e Modelit të Përmbledhjes së Kontratës për t'u përdorur nga ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", miratuar me VKD nr.1, datë 2.02.2026;
      - Rregulloren "Për mënyrën e zbatimit të Portabilitetit të Numrit", miratuar me VKD nr.2, datë 2.02.2026;
      - Udhëzimin "Për zbatimin e rregullave të internetit të hapur" miratuar me VKD nr.16, datë 8.06.2026;
   d. konsolidon në një akt të vetëm kërkesat e përcaktuara më parë në disa akte si:
      - Rregulloren nr. 49/2021 "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", e ndryshuar,
      - Rregulloren 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",
      - vendimet e AKEP për formularët e regjistrimit të përdoruesve, duke i përshtatur me kërkesat e ligjit nr. 54/2024 dhe zhvillimet teknologjike;
   e. është hartuar duke marrë në konsideratë praktika rregullatore të vendeve të BE/BEREC në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve dhe përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike;

f. nga pikëpamja e ligjshmërisë është në përputhje me përcaktimet ligjore të neneve 46 dhe Kreut XVIII të ligjit nr. 54/2024.

8. Rregullore "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", përbën një element të rëndësishëm të kuadrit rregullator për zbatimin e ligjit nr. 54/2024, që mundëson një mbrojtje më të mirë të konsumatorëve dhe përdoruesve fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike, nëpërmjet forcimit të transparencës dhe informimit, përcaktimit më të qartë të të drejtave dhe detyrimeve të palëve në marrëdhëniet kontraktore, si dhe përmirësimit të mekanizmave për mbrojtjen dhe ushtrimin efektiv të të drejtave të përdoruesve fundorë.

PËR KËTO ARSYE:

Bazuar në pikën 1 të nenit 14, dhe pikën 1 të nenit 15 të ligjit nr. 54/2024 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë" dhe ligjin nr. 8480, datë 27.05.1999 "Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike", Këshilli Drejtues i AKEP,

VENDOSI:

1. Të miratojë Rregulloren "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike" si dhe Qëndrimin e AKEP mbi komentet e palëve të interesuara, sipas dokumentave bashkëlidhur.
2. Ky Vendim dhe dokumentat e miratuara në pikën 1 të tij, publikohen në faqen zyrtare të AKEP, www.akep.al.
3. Ngarkohet administrata e AKEP për ndjekjen dhe zbatimin e këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

Kryetar	**Anëtar**	**Anëtar**	**Anëtar**	**Anëtar**
Gentian Sala	**Edlira Dvorani**	**Armer Juka**	**Bleron Dokle**	**Diana Dervishi**