



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**  
**AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE**  
**-Këshilli Drejtues-**

---

**V E N D I M**

**Nr.1855 datë 23.03.2012**

**Për**

**“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm dhe shërbimin e Akses në Internet për sipërmarrësin Albanian Satellite Communications sh.p.k”**

Këshilli Drejtues (KD) i Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), i përbërë nga:

1. Z. Piro	Xhixho	Kryetar
2. Z. Alban	Karapici	Anëtar
3. Znj. Alketa	Mukavelati	Anëtar
4. Z. Benon	Paloka	Anëtar
5. Znj. Zamira	Nurçe	Anëtar

dhe sekretare Znj. Marsida Drushku, në mbledhjen e datës 23.03.2012, sipas procedurës së përcaktuar në ligjin nr. 9918 datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, ligjin nr. 8480, datë 27.5.1999, “Për funksionimin e organeve kolegjiale të administratës shtetërore dhe enteve publike” dhe Rregullores së Brendshme të AKEP-it, shqyrtoi çështjen me objekt:

**Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm dhe shërbimin e Akses në Internet për sipërmarrësin Albanian Satellite Communications sh.p.k.**

**BAZA LIGJORE:**

1. Pika 5, neni 99 të ligjit nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” (**Ligji nr. 9918**);
2. Ligji nr. 9902, datë 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve” (**Ligji nr. 9902**);

3. Neni 15, e vijues të ligjit nr. 8485, datë 12.05.1999, “Kodi i Procedurave Administrative” (K.Pr.A);
4. Pika 17, e nenit 21, të “Rregullores së Brendshme të AKEP” (**Rregullorja e Brendshme**), miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të ERT-së, nr. 170, datë 24. 04.2004, e ndryshuar dhe në fuqi sipas pikës 3, të nenit 138, të ligjit nr. 9918;

### **K Ë S H I L L I D R E J T U E S:**

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Shkresa nr. 1685 prot., datë 31.10.2011 e AKEP, drejtuar sipërmarrësit Albanian Satellite Communications sh.p.k, “*Kërkesë për depozitim pranë AKEP për miratim të Kontratës Tip me Pajtimtarin*”;
- Shkresa nr. 74 prot, datë 6.2.2012 e sipërmarrësit Albanian Satellite Communications sh.p.k depozituar në AKEP, “*Kontratata për pajtimtarët*”, (AKEP: nr. 19/16 prot, datë 6.2.2012);
- Projektvendimin për “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Albanian Satellite Communications sh.p.k”;
- Relacion shpjegues mbi Projekt-Vendimin (**Relacioni**);

si dhe duke i’u referuar diskutimeve në mbledhje mbi çështjen, bazës ligjore të sipërcituar,

### **V Ë R E N:**

1. Albanian Satellite Communications sh.p.k, me shkresën nr. 74 prot, datë 6.2.2012, “*Kontrata për pajtimtarët*” (AKEP : nr. 19/16 prot, datë 6.2.2012), ka depozituar modelin e Kontratës Tip me pajtimtarin për shërbimin publik telefonik të qendrueshëm dhe për shërbimin Akses në Internet;
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar nga Albanian Satellite Communications sh.p.k rezulton se kontrata nuk siguron mbrojtje të konsumatorit sipas përcaktimeve në ligjin nr. 9918, datë 19.5.2008, ligjin nr. 9902, datë 17.4.2008 si dhe praktikave më të mira rregullatore në vendet e BE dhe të rajonit;
3. AKEP, me qëllimin e mbrojtjes sa më të mirë të konsumatorit, bazuar në:
  - a. Qëllimin e garantimit të shërbimeve të duhura dhe të përshtatshme në Shqipëri, të shprehur në nenin 1 të ligjit nr.9918, dhe

- b. Objektivat rregullatore për mbrojtjen e interesave të përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike, të shprehur në gërmat a) dhe b), pika 3, neni 7 i ligjit 9918.

ka gjykuar si të nevojshme imponimin e ndryshimeve në modelin e kontratës Tip me pajtimtarin për shërbimin e telefonisë së qendrueshme dhe Shërbimit Akses në Internet, e depozituar nga Albanian Satellite Communications sh.p.k me shkresën nr. 74 prot, datë 6.2.2012;

### **P Ë R K Ë T O A R S Y E:**

Këshilli Drejtues, duke konsideruar rëndësinë e miratimit të këtij dokumenti për sipërmarrësin dhe për pajtimtarët,

### **V E N D O S:**

1. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontrates (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Albanian Satellite Communications sh.p.k me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të qëndrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
2. Albanian Satellite Communications sh.p.k të zëvendësojë kontratat ekzistuese me kontratat e reja, brenda datës 09.05.2012;
3. Albanian Satellite Communications sh.p.k. të publikojë në faqen e tij të Internetit termat e përgjithshme të kontratave Tip, të miratuara me këtë Vendim;
4. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit [www.akep.al](http://www.akep.al)

Ky Vendim hyn në fuqi në datën e miratimit të tij.

**K R Y E T A R I**  
**Piro XHIXHO**

### **ANËTARË:**

1. Alban **KARAPICI**
2. Alketa **MUKAVELATI**
3. Benon **PALOKA**
4. Zamira **NURÇE**

**TERMAT E PERGJITHSHSME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE**  
**ALBANIAN SATELLITE COMMUNICATIONS SH.P.K., ME PAJTIMTARIN**  
**PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK TE QENDRUESHEM DHE**  
**SHERBIMIT AKSES NE INTERNET**

**KUSHTET DHE TERMAT E KONTRATËS (ASC)**

**PËRKUFIZIME**

**Kontratë** - nënkupton marrëveshjen me shkrim midis Operatorit dhe Klientit.

**Operator** - nënkupton personin juridik i cili ofron shërbimin sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.

**Klient** - nënkupton personin juridik ose fizik i cili përfiton shërbimin e ofruar në bazë të termave dhe kushteve të kësaj kontrate.

**Palë (ët)** - nënkupton Operatorin dhe Klientin vec e vec ose së bashku.

**Shërbim Interneti** - rrjet komunikimi elektronik.

**Shërbim Telefonie** - rrjet telekomunikacioni.

**Shërbim E-maili** - mënyre komunikimi për të transmetuar të dhëna elektronike.

**Pika Ndarëse** - pika në të cilën kontrolli operacional ose pronësia e pajisjeve të komunikimit ndryshon nga njëra palë tek tjetra. Pika Ndarëse zakonisht është pika ndërmjetëse, nga pajisjet në ambjentet e Klientit (CPE) tek rrjeti i jashtëm që vjen nga Operatori. Në rast se pajisja (CPE) është pronësi e Operatorit, ose e dhënë me qera nga Operatori atëherë kjo do të konsiderohet si Pika Ndarëse. Në gjitha rastet e tjera pika e ndarjes është kutia ku për fundon kabli i telekomunikacionit.

**1. TERMA TË PËRGJITHSHËM**

**1.1** Kjo marrëveshje lidhet me vullnetin e plotë dhe të lirë të të dyja palëve për përcaktimin e termave, të drejtave dhe detyrimeve dhe anasjelltas në kuptim të zbatimit të tyre në përputhje me ligjin Nr. 9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimin Elektronik në Republikën e Shqipërisë”, ligjin Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të dhënave Personale” dhe ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”, Ligjin Nr. 8410 “Për Radion dhe Televizionin Publik dhe Privat”, Ligjin Nr. 9380 “Për të Drejtën e Autorit dhe të Drejta të tjera të lidhura me të”, ndryshimet e aplikuar kohë pas kohe mbi këto Ligje, si dhe në përputhje me dispozitat e Kodit Civil të Republikës së Shqipërisë.

**1.2** Shoqëria “Albanian Satellite Communications” sh.p.k, operon në fushën e telekomunikacionit, e autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare “AKEP”, duke patur të drejtën për të ofruar Shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm dhe shërbimin Akses në Internetin, më poshtë quajtur “Shërbimi”.

Adresa: Rr. “Reshit Çollaku”, Nr. 43, Tiranë

Tel : + 355 4 2259 571  
Faks : + 355 4 2259 106

[www.akep.al](http://www.akep.al)  
[info@akep.al](mailto:info@akep.al)

## **2. OBJEKTI I KONTRATËS**

Kjo kontratë përcakton kushtet, afatet, të drejtat dhe detyrimet që palët do të kenë kundrejt njëra tjetrës si rrjedhojë e përdorimit nga Pajtimtari të Shërbimit:

- Internetin dhe

-Shërbimin publik telefonik të qëndrueshëm.

Shërbimi i Televizionit Kabllor Dixhital është objekt i kushteve dhe termave të përgjithshme të vecanta, që mbulohen me një document te vecante dhe nenshkruhet nga te dy palet.

Shërbim konsiderohet lidhja e Pajtimtarit me rrjetin e Ofruesit të Shërbimit, nëpërmjet të cilit mundësohet ofrimi i Shërbimit, sipas termave dhe kushteve të përcaktuara në këtë kontratë për Pajtimtarin.

## **3. *TARIFAT DHE SHËRBIMET***

1. Shërbimet dhe tarifatat e tyre, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontrates së nënshkruar midis paleve.

2. Tarifatat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

## **3. KOHËZGJATJA E KONTRATËS**

**3.1** Kjo kontratë është me një afat 1 (një) vjeçar. Nëse palët nuk njoftojnë njëri tjetrin deri 30 ditë para përfundimit të afatit të kontratës ajo do të rinovohet automatikisht. Nëse Klienti kërkon të përfundojë kontratën para përfundimit të afatit kontraktor, duhet të paraqesë 30 ditë përpara një letër njoftimi për ndërprerjen e kontratës duke qënë i detyruar të paguajë vlerën mujore të shërbimit përkatës dhe tarifën përkatëse për ndërprerjen e kontratës para afatit, e cila është e barabartë me vlerën mujore të shërbimit.

## **4. TERMAT E PAGESËS**

### **4.1 SHËRBIMI ME PARAPAGIM**

**4.1.1**Pagesa fillestare e instalimit, pagesa për posedimin e pasjiseve përkatëse, pagesa për muajin e parë të shërbimit internet, televizion dhe pagesa për kreditimin e shërbimit të telefonisë për muajin e parë do të kryhen në momentin e nënshkrimit të kontratës.

**4.1.2**Të gjithë pagesat e muajve në vazhdim do të kryhen si më poshtë:

### **Shërbim Interneti**

Data e kryerjes së instalimit për shërbimet internet do të konsiderohet si dita e parë e ofrimit të shërbimit për klientin. Për çdo muaj të parapaguar, gjatë 5 (pesë) ditëve të fundit të tij, klienti do të njoftohet dhe duhet të kryejë pagesën për ofrimin e shërbimit për muajin në vazhdim. Në adresën e e-mailit të çdo klienti, gjatë periudhës së mësipërme do të dërgohet nga Operatori njoftim kujtesa për kryerjen e pagesës mujore. Klienti ka përgjegjësinë të kryejë pagesën në afatet e caktuara, në mënyrë që të mos humbasë shërbimin që i ofrohet. Nëse klienti nuk kryen pagesën në periudhën e mësipërme, atëherë Operatori do të ndërpresë shërbimin përkatës për muajin në vazhdim deri në kryerjen e pagesës.

### **Shërbim telefonie**

Operatori i ofron klientit mundësi kreditimi me pagesë për shërbimin e telefonisë. Për këtë shërbim klienti duhet të paraqitet në një nga pikat shërbimit të Operatorit, për të kryer pagesën përkatëse në varësi të së cilës klienti kreditohet për shërbimin e ofruar. Nëse klienti nuk paraqitet për të kryer pagesën për kreditimin e shërbimit, ai nuk mund të kryejë asnjë telefonatë nëpërmjet numrit të telefonisë së ofruar në momentin e nënshkrimit të kontratës. Kreditet e paguara për ofrimin e shërbimit të telefonisë kanë afat 6(gjashtë) muaj nga momenti i kreditimit ose i rimbushjes. Përtej këtij afati, çdo kredit i mbetur nuk do të jetë më vlefshëm.

Nëse klienti dëshiron, në fund të çdo muaji i ofrohet një tabelë analitike për telefonatat e realizuara gjatë muajit, për të gjitha kreditimet e kryera nga ana e tij. Ky informacion do të dërgohet në adresën e tij të e-mailit.

## **4.2 SHËRBIMI ME PASPAGIM**

**4.2.1** Pagesa fillestare e instalimit dhe pagesa për muajin e parë duhet të kryhet në momentin e nënshkrimit të kontratës.

**4.2.2**Të gjithë pagesat e muajve në vazhdim do të kryhen si më poshtë:

brënda 10 ditëve të para të muajit në vazhdim Operatori duhet të dergojë faturën e muajit të mëparshëm duke detajuar shumën totale të shërbimit të siguruar. Nëse klienti kryen një sasi telefonatash të barabartë me vlerën limit të përcaktuar në marrëveshje me klientin, duhet të kryejë këtë pagesë brënda 48 orëve nga momenti i njoftimit për arritjen e këtij limiti, në të kundërt Operatori ruan të drejtën të shkëpusë për kohësisht shërbimin deri në momentin që klienti kryen pagesën e mësipërme.

**4.2.3** Operatori ofron çdo muaj faturën përkatëse, që Pajtimtari duhet t'i paguajë Ofruesit të Shërbimit për Shërbimin e ofruar sipas kësaj kontrate, ku pasqyrohet:

---

Adresa: Rr. "Reshit Çollaku", Nr. 43, Tiranë

Tel : + 355 4 2259 571  
Faks : + 355 4 2259 106

[www.akep.al](http://www.akep.al)  
[info@akep.al](mailto:info@akep.al)

- a) periudha e faturimit;
- b) pagese fikse mujore per sherbimin;
- c) lloji dhe shuma e te gjitha pagesave te tjera te mundshme per periudhen e faturimit;
- ç) per sherbimin telefonik perfshihen numrat e thirrur, data, ora, si dhe kohezgjatja e bisedave te kryera (sipas zgjedhjes ne Aneks 1);
- d) pagesa perkatese per çdo komunikim te kryer.

Fatura, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit në vendin e banimit, ose ne adresen e specifikuar prej tij, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

Klienti duhet të kryejë pagesën mujore në cash, me Kartë Kredi në numrin e llogarisë Bankare së Operatorit, ose në forma të tjera të ndryshme nga këto, brenda datës së 25 të muajit. Klienti duhet të marrë dhe të ruajë kopjen e tij të dokumentave, që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.

Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonate nepermjet Call Center (kujdesi per klientin) per plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem, jo me pak se 15 dite, te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmeruar Pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.

Ne rast se Pajtimatri nuk kryen pagesen apo nuk permbush detyrimet kontraktore brenda 30 diteve nga afati i pageses se fatures, Operatori ka te drejte te kufizojë apo nderprese perkohesisht ofrimin e sherbimeve. Ne kete rast, Operatori do te dergoje nje njoftim per palajmerimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes te perkoheshme apo perfundimtare.

Nëse pajtimtari përmbush shlyerjen e detyrimit, Operatori do të riaktivizojë shërbimin brenda 2(dy) orëve nga momenti që Klienti ka dorëzuar mandate pagesën perkatëse.

Ne rast se Pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme, duke i derguar njoftim Pajtimtarit 10 dite perpara nderprejes. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e Pajtimtit.

**4.3** Nëse Klienti do të kryejë pagesën nëpërmjet Bankës ai do të përdorë numrat bankar të Operatorit si më poshtë:

Intesa San Paolo Bank	Raiffeisen Bank	BKT
201 978 35 301 (Lek)	0101803820 (Lek)	411/403222676 (Lek)
201 978 35 302 (Euro)	8002803820 (Euro)	411/403222676(Euro)
201 978 35 303(USD)	8003803820(USD)	

## **5.TË DREJTAT DHE DETYRIMET E KLIENTIT**

**5.1**Klienti duhet të veprojë në përputhje me ligjet dhe rregullat e përdorimit të shërbimeve të telekomunikacionit, dhe nuk duhet të veprojë në mënyrë joligjore ose të papërshtatshme që dëmtojnë Klientët e tjerë, Operatorin, ose një nga shërbimet e tjera të ofruara nga Operatori. Veprime të papërshtatshme nënkuptojnë, por pa u kufizuar në to:

5.1.1 Ndonjë tentativë për të lokalizuar ose identifikuar të dhënat personale të përdoruesve të tjerë në rrjet (emri përdoruesit/fjalëkalimi).

5.1.2 Ndonjë tentativë për kalim të paautorizuar në të dhënat ose sistemet e përdorura për parashikimin e shërbimeve.

5.1.3 Trasmetimin e mesazheve të konsideruara si bulk-emaile në listën përdoruesve të e-maileve pa miratimin paraprak të tyre (spamming).

5.1.4 Ndonjë tentativë për të ndërprerë përdorimin nga palët e tjera ( mospranim i sulmit të shërbimit).

5.1.5 Ndonjë veprim jo ligjor si shpërndarja joligjore, e piratuar e materialeve pornografik.

5.2 Emri i Klientit/ Fjalëkalimi i të dhënave janë ofruar për përdorim ekskluziv të Klientit.

5.3 Interneti është Medie e Lirë. Klienti duhet të përdorë në mënyrë të kujdesshme shërbimin dhe të parandalojë përdorimin nga fëmijet të materialeve të dëmshme. Në të gjitha raste Operatori nuk mban përgjegjësi për përdorimin dhe ose aksesin në materialet joligjore ose ofenduese, gjithashtu në mos zbatimin e ndonjë filtrimi të mundshëm..

5.4 Klienti detyrohet të mos kryejë dhe të mos lejojë kryerjen e veprimeve që Operatori çmon se mund të ndikojnë ose të venë në rrezik cilësinë e rrjetit dhe dhënien e shërbimeve. Klienti është i detyruar të mos kryejë pirateri informatike nëpërmjet shërbimit të ofruar. Në rast të konstatimit të veprimeve të tilla, si dhe në rast kur Klienti silltet në mënyrë joligjore kundrejt Klienteve të tjerë dhe kundrejt Operatorit, Operatori ruan të drejtën të ndërpresë shërbimin dhe njëkohësisht t'i drejtohet Gjykatës për shpërblimin e dëmit përkatës.

5.5 Klienti duhet të njoftojë Operatorin përpara se të kryejë ndryshimin e pajisjes (router, pc, kartë rrjeti, etj. nëse këto pajisje janë vendosur nga Operatori) me anë të së cilës lidhet



me rrjetin e Operatorit. Klienti detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetiake të paraqitura në këtë Kontratë brenda 5 (pesë) ditëve.

5.6 Shërbimi i ofruar nga Operatori është për përdorim ekskluziv të tij. Klienti nuk ka të drejte të rishesë, rishpërndarje ose të përdorë shërbimin për qëllime tregtie. Në mënyrë të shprehur Klientit nuk i lejohet të përdorë shërbimin për të realizuar thirrje automatike, shitje televizive, marketing televiziv, apo dërgim masiv nëpërmjet faksit. Klienti nuk lejohet të ofrojë shërbime ( me ose pa pagesë) tek rezidentët e tjerë ose palëve të treta jashtë vëndit. Klienti nuk ka të drejte të dhurojë, lëviz, japë me qera ose të shesë tek palët e treta.

5.7 Klienti detyrohet, nëse është e nevojshme dhe në koordinim me Operatorin, të lejojë të verë në dispozicion të personelit të Operatorit ambientet e tij, që të kryejë instalimin e rrjetit të telekomunikacionit, mirëmbajtjen dhe riparimin rrjetit që i shërbejnë ofrimit të shërbimit të telekomunikacionit. Gjithashtu ai është i detyruar të mbajë në kushte të mira kabllin lidhës brënda ambjenteve të tij. Kjo pjesë e lidhjes është pronësi e Klientit dhe Klienti ka përgjegjësinë të riparojë dëmet. Operatori nuk mban përgjegjësi për mos ofrimin e shërbimit në rast se ndërprerja ndodh për arsye të dëmeve në lidhjen e brëndshme.

Klienti është përgjegjës kundrejt Operatorit në lidhje me sigurimin e lejes dhe autorizimit nga palët e treta për punët e përmendura më sipër, në rast se keto palë kanë të drejtë të refuzojnë kryerjen e këtyre punëve si në ambjentet e Klientit ashtu dhe në ndërtesen e Klientit ose në pronësinë e përbashkët.

5.8 Klienti nuk mund t'jua kalojë të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kjo kontratë të tretëve.

5.9 Të mos përdorë dhe të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimin e ofruar nga shoqëria për qëllime që bien ndesh me moralin dhe me ligjin.

5.10 Për shërbim E-mail Klienti ka këto të drejtat dhe detyrime:

Të mos përdorë shërbimet e- Email për t'u bërë pjesëtare ose të ndihmojë të tjerët të bëhen pjestarë në sjellje ilegale ose abuzuese, përfshirë këtu pa përjashtim paragrafët e mëposhtëm:

5.10.1 Ngarkimin, postimin ose transmetimin e ndonjë përmbajtjeje që është e paligjshme, dëmtuese, kërcënuese, shpërdoruese, vulgare, ndërhyrëse në privatësinë e tjetrit, urrejtëse ose raciale, etnike ose përndryshe e papranueshme, sipas gjykimit tone.

5.10.2 Dëmtimin e fëmijëve në çdo lloj forme.

5.10.3 Të imitosh ose sillesh si një person ose biznes përfshirë këtu dhe jo vetëm e kufizuar në një forum, guide, ose të keqpërfaqësosh lidhjen tënde me këtë person apo biznes.

5.10.4 Të fshish ose të manipulosh të dhënat emërore të dërguesit, adresat IP, emrat e servërave, adresat e email-it, në mënyrë që të zhduket origjina e çdo përmbajtjeje.

5.10.5 Ngarkimin , dërgimin apo transmetimin e ndonjë përmbajtjeje që ju nuk keni të drejta për të transmetuar përkundrejt çdo ligji apo marrdhënie besimi (siç është një informacion i brendshëm, personal apo konfidencial mësuar apo i nxjerrë si pjesë e marrëdhënieve të punësimit ose nga ndonjë marrëveshje për mos nxjerrje informacionin).

5.10.6 Ngarkimin, dërgimin, apo transmetimin e çdo përmbajtjeje që dhunon një patent apo markë të rregjistruar, të drejtën e autorit, publicitet apo të drejta pronësie të çdo pale.

5.10.7 Ngarkimin, dërgimin apo transmetimin e çdo reklame të paautorizuar, materialeve promocionale, emaileve të parëndësishme, skemave piramidale apo çdo lloj forme tjetër përveç atyre zonave të shërbimit që janë caktuar për këtë qëllim.

5.10.8 Ngarkimin, dërgimin, apo transmetimin e çdo materiali që përmban viruse të softwarë-ve dhe çdo kodi kompjuterik ose programeve të përcaktuara për të ndërprerë, shkatërruar ose kufizuar funksionet e çdo kompjuteri ose pajisje telekomunikuese.

5.10.9 “Të marrësh peng” ose të mërzisësh një tjetër.

5.10.10 Të mbledhësh ose të ruash të dhëna personale për përdoruesit e tjerë.

5.10.11 Shitja, shkëmbimi ose shpërndarja tek një palë e tretë të adresës së emailit të një personi pa njohurinë dhe aprovimin e personit në fjalë për ta nxjerrë këtë adresë.

## **6 . TË DREJTAT DHE DETYRIMET E OPERATORIT**

### **Shërbimi Internet dhe Telefoni**

6.1 Operatori detyrohet të ofrojë shërbim telekomunikacioni dhe interneti 24 orë/ditë, sipas standarteve teknike;

6.2 Operatori detyrohet t'i sigurojë mbështetje teknike Klientit për problemet e lidhura me shërbimin e ofruar. Operatori mund të ofrojë mbështetje teknike kundrejt pagesave shtesë, pas evidentimit të problemit që ka ndodhur, në rast se ky problem nuk përfshihet në përgjegjësitë e Operatorit dhe fillon mbas pikës ndarëse;

6.3 “Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

6.4 Në rast se problemi zgjat me shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.

6.5 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% se tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH).

6.6 Operatori detyrohet të shqyrtojë menjëherë çdo kërkesë ose ankesë të Klientit dhe të zgjidhë çdo çështje ose mosmarrëveshje që ka lidhje me dhënien dhe cilësinë e shërbimeve të percaktuara në këtë Kontratë Shërbimi.

Klienti duhet të bëjë të ditur dhe të raportojë tek Operatori problemin me detaje, sipas udhëzuesit për zgjidhjen e ankesave. Operatori nuk mban përgjegjësi për zgjidhjen e problemit, ose në angazhimin për zgjidhjen e problemit nëse Klienti raporton problemin në ndonjë mënyrë tjetër përveç asaj të përmendur më sipër;

6.7 Operatori garanton se nuk do të çënojë lirinë dhe fshehtësinë e korrespondencës së Klientit;

6.8 Operatori ka të drejtën të modifikojë pa njoftim paraprak karakteristikat e shërbimit;

6.8.4 Te aplikojë rritjen e tarifës së një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga Operatori:

- Nepermjet njoftimit individual (mund të jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;

- Nepermjet mjeteve te informimit publik, jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

6.8.5 T'i jape pajtimtarit informacion te detajuar per programet tarifore qe mund te zgjedhe pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:

- i informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promocionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohen e kryerjes se thirrjeve, duke specifikuar midis te tjerave cfare perfshihet ne pakete/oferte dhe cfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perfshire tarifat e aplikuar.
- ii Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kohes minimale, njesia e matjes per tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifes me kohezgjatjen, koha e kryerjes se thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet perkatese kohore te tyre, etj
- iii Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur
- iv Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura perfshire informacion dhe sqarime per shpejtesine e Internetit.

6.8.6 Të kryeje njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arihet niveli 80% i kufizimit “download”/’upload” (nese ka te tillë) të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës.

6.8.7 Sipas kërkesës se pajtimtarit, te lejoje mbajtjen e numrit te alokuar ne rast te ndryshimit te operatorit, apo edhe vendndodhjes nese eshte e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe te lejoje perdorimin nga pajtimtari te sherbimeve te zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes se bartesit te thirrjeve (nëse një detyrim i tillë i është vendour operatorit nga AKEP), në perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi.

## **7. ZGJIDHJA DHE INFORMACION TEKNIK**

7.1 Klienti nuk duhet të ndërhyjë në pajisjet që janë instaluar për të siguruar shërbimet e telekomunikacionit dhe që i perkasin Operatorit, vetëm në qoftëse është instruktuar nga Operatori për të mirëmbajtjur apo për arsye riparimi;

7.2 Klienti ka përgjegjësinë të mirëmbajë rrjetin e brëndshëm dhe pajisjet që lidhen me të dhe të sigurojë që punon sipas specifikimeve të prodhuesit dhe për qëllimin që përdoret. Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në rast se pajisja e klientit/ose rrjeti i brëndshëm nuk funksionon mirë apo pengon rrjedhën normale të shërbimeve që ofrohen nga Operatori;

7.3 Në momentin e nënshkrimit të kontratës të dy palët bien dakort për instalimin e CPE( Pajisjet në Ambjentet e Klientit). Garancia e pajisjeve të instaluara tek Klienti do të jetë efektive vetëm në rast se pajisjet janë instaluar dhe shitur nga Operatori dhe kjo garanci do të jetë në përputhje me kushtet dhe instruksionet e dhëna nga Prodhuesi;

7.4 Data fillimit të Garancisë së pajisjeve është data e shitjes sipas faturës përkatëse. Në rast se klienti nuk mund të provojë shitjen nëpërmjet faturës së shitjes atëherë ai nuk mund të kompesohet në rasti në dëmtimit të pajisjes sipas kushteve të garancisë. Klienti do të përdorë pajisjet në përputhje me Manualin e përdorimit të pajisjeve bashkangjitur;

7.5 Garancia nuk do të ketë efekt në rast Forcës Madhore, në rastet e problemeve të shkaktuara nga shkarkesat elektrike apo probleme të tjera që vijnë si pasojë e përdorimit në mënyrë të gabuar nga Klienti dhe Operatori nuk mban përgjegjësi për pasojat e shkaktuara si pasojë e këtyre problemeve. Klienti nuk ka të drejtën të modifikojë, ndërhyjë ose të përdorë pajisjet përveç qëllimit të tyre në përputhje me Manualin e përdorimit dhe instruksioneve të Prodhuesit. Në rast se pajisjet dëmtohen Klienti detyrohet të njoftojë Operatorin. Operatori nuk mban përgjegjësi për dëme të shkaktuara nga përdorimi i gabuar ose nga neglizhenca në përdorimin e pajisjes. Klienti është i detyruar të kompesojë Operatorin për dëmtimin e pajisjeve si pasojë e neglizhencës ose përdorimit të papërshtatshëm. Klienti është përgjegjës për çdo humbje, vjedhje, ose dëmtim të pajisjeve të përcaktuara në këtë kontratë. Klienti detyrohet t'i përdorë këto pajisje në përputhje me udhëzimet e përdorimit të këtyre pajisjeve dhe të mos i përdorë ato në mënyrë të paligjshme dhe të mos i keqpërdorë. Klienti është përgjegjës për tokëzimin e duhur të pajisjeve dhe për instalimin e duhur të kabllave të energjisë elektrike. Operatori nuk mban përgjegjësi në rast se pajisjet janë dëmtuar si pasojë e tokëzimit të bërë keq ose në mënyrë të papërshtatshme.

Të gjitha pajisjet e dhëna Klientit nga Operatori për sigurimin e shërbimit telefonisë dhe internetit janë pronë e Operatorit dhe i jepen në përdorim Klientit për gjithë kohëzgjatjen e shërbimit. Klienti detyrohet që në rastin e zgjidhjes ose përfundimit të kontratës t'i kthejë Operatorit këto pajisje. Në rast se Klienti nuk i kthen pajisjet e instaluar ose kur pajisjet janë të dëmtuara, atëherë ai është i detyruar të paguajë koston e pajisjeve të instaluar.

7.6 Në vijim të paragrafit të mësipërm, rrjedhimisht Operatori nuk mban përgjegjësi për pajisje të instaluar nga vete Klienti dhe që konsiderohen pronë e tij.

## **8.SIGURIA E INFORMACIONIT DHE SISTEMEVE**

- 8.1 Sipërmarrësi është i detyruar që, individualisht ose kur është e nevojshme, në bashkëpunim me sipërmarrës të tjerë, të zbatojnë masa teknike dhe organizative, për të realizuar sigurinë e rrjeteve dhe/ose të shërbimeve, të ofruara prej tyre;
- 8.2 Këto masa duhet të sigurojnë një nivel të mbrojtjes dhe sigurisë së përshtatshme ndaj rreziqeve të mundshme, të parashikuara;
- 8.3 Sipërmarrësi është i detyruar të informojnë përdoruesit e tyre për një rrezik të veçantë, mënyrën se si rreziku mund të reduktohet nga përdoruesit, si dhe kostot e mundshme, që duhet të mbulohen nga përdoruesi, nëse rreziku që ndodh është jashtë masave, që mund të marrë sipërmarrësi;

## **9.FORCA MADHORE**

9.1 Asnjëra nga palët nuk mban përgjegjësi për mosekzekutimin e plotë apo të pjesëshëm të detyrimeve që rrjedhin nga kjo kontratë kur kjo gjë ka ardhur si pasojë e forcave

madhore ashtu sic parashikon ligji. Në këtë rast palët me mirëkuptim dhe miratim të përbashkët mund të caktojnë një afat tjetër të arsyeshëm për ekzekutimin e mëtejshëm të detyrimeve që rrjedhin nga kjo kontratë;

9.2Pavarësisht nga veprimi i Forcës Madhore, Operatori do të bëjë të gjitha përpjekjet e mundshme për të përmbushur sa më mirë detyrimet e tij që rrjedhin nga kjo Kontratë Shërbimi;

## **10.ZGJIDHJA E MOSMARRËVESHJEVE**

**10.1**Çdo mosmarrëveshje që mund të lindi nga interpretimi ose zbatimi i kushteve të kësaj kontrate midis dy palëve, do të zgjidhen me bisedime dhe mirëkuptim të ndërsjellë midis palëve në përputhje me legjislacionin shqiptar në fuqi;

**10.2**Kur midis palëve nuk arrihet zgjidhja e çështjeve me mirëkuptim dhe kontrata shkelet nga njëra palë, pala tjetër i drejtohet për zgjidhje Gjykatës.

## **11.HARTIMI I KONTRATËS**

**11.1**Kontrata së bashku me anekset përkatëse pjesë integrale e kësaj kontratë hartohet në dy kopje të barasvlefshme. Çdo njëra prej tyre ka përmbajtje të njëjtë ligjore dhe secila palë do të mbajë një kopje.

## **12.NJOFTIME**

**12.1**Çdo njoftim për ndryshim të kushteve dhe termave të kësaj kontrate, kërkesë apo çdo lloj komunikimi i lejuar për t`u dhënë në bazë të kësaj kontrate ndërmjet palëve, do të bëhet me e-mail ose me shkrim në adresat e mëposhtme, duke patur parasysh që të dërgohet sa më shpejt:

## **13. NDRYSHIMET**

Pajtimtari do të informohet për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës, brenda një periudhe jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve. Në rast se Pajtimtari nuk është dakort me kushtet e modifikuara, ka të drejtë të ndërpresë kontratën pa njoftim dhe pa kosto shtes.

### **Operatori**

Rr"Don Bosko", Kulla7, kati 2-te, Tiranë

Tel +355 44 800 000

Faks : +355 44 800 001

E-mail [Suport@corp.tring.al](mailto:Suport@corp.tring.al)

### **Klienti**

---

Adresa: Rr. "Reshit Çollaku", Nr. 43, Tiranë

Tel : + 355 4 2259 571  
Faks : + 355 4 2259 106

[www.akep.al](http://www.akep.al)  
[info@akep.al](mailto:info@akep.al)

Adresa \_\_\_\_\_  
Tel \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ mail \_\_\_\_\_

e-

### 13. HYRJA NË FUQI E KONTRATËS

13.1 Kjo kontratë fillon efektet e saj nga momenti i nënshkrimit midis palëve.

#### ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajtimimit

Numri i Telefonit

A. Publikimi ne Numratorin telefonik i te dhenave te Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) :

PO

JO

B. Fatura e shërbimit telefonik:

B.1 Fatura e shërbimeve telefonike për tu dërguar pajtimtarit:

- faturë e përmbledhur
- faturë e detajuar, me opsionet:
  - të përfshijë të gjithë numrat e thirrur
  - të përfshijë të gjithë numrat e thirrur përveç numrave:
    - Lokale
    - Te emergjencës
    - Pa pagesë (0800) etj

C. Adresa e dërgimit të faturës dhe njoftimeve me shkrim: \_\_\_\_\_  
adresa e-maili \_\_\_\_\_



## **D. Tabela e sherbimeve dhe tarifave**

### **D.1 Per sherbimin e Internetit**

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese te internetit te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve, menyra e tarifimit dhe parametrat teknike dhe cilesore te sherbimit.

### **D.2 Per sherbimin e telefonise se qendrueshme**

Ne kete seksion pasqyrohen te gjitha sherbimet baze dhe shtese telefonike ( pajtimi mujor, instalimi, thirrjet telefonike etj) te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve (pershire sherbimet pa pagese) dhe menyra e tarifimit.

## ANEKSI NR. 2

### UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

- 1- Ankesat mund te paraqiten :
  - a- Nepermjet numritte shkurtuar \_\_\_\_\_ per “Difekte teknke”
  - b- Nepermjet numrit te shkurtuar \_\_\_\_\_ per “Asistence teknike”
  - c- Nepermjet sporteleve Operatorku merret deklarim shkresor per ankesen.
  - d- Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
  - e- Me email ne adresen : \_\_\_\_\_
  - f- Me fax ne numrin: \_\_\_\_\_
  
- 2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
  - a- Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
  - b- Ankesat per vendimet apo veprimet e OPERATORIT per aksesin apo veprimet te kryer nga OPERATORI.
  - c- Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.
  - d- Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.
  - e- Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.
  
- 3- Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshтетur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimimit.
  
- 4-Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.

5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.

6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga Operatori.