



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

V E N D I M

Nr.1921, datë 30.04. 2012

Për

“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Interpost 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 30.04.2012, 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 Akses në Internet për sipërmarrësin Interpost 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;
5. Rregullore për “Autorizimin e Përgjithshëm” dhe anekset bashkëlidhur, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP Nr.1774, Datë 02.02.2012

K Ë S H I L L I D R E J T U E S:

Nga shqyrtimi i materialit shkresor, të përbërë nga:

- Dokumenti i dërguar në formë elektronike nga sipërmarrësi Interpost sh.p.k., për “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për shërbimin Akses në Internet, depozituar sipas Rregullores për “Autorizimin e Përgjithshëm” dhe anekset bashkëlidhur, miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP Nr.1774, Datë 02.02.2012.
- Projektvendimi për “Miratimin e Kontratës Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Interpost 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. Sipërmarrësi, Interpost sh.p.k., regjistruar me nr.AP-U126-8-7 çertifikate në regjistrin e sipërmarrësve të AKEP, bazuar në Ligjin nr. 9918, datë 19.05.2008, kërkon miratimin e Kontratës Tip me pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet,
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar rezulton se Interpost sh.p.k., në hartimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Akses në Internet, në përgjithësi ka marrë në konsideratë dhe siguron mbrojtje të konsumatorit sipas përcaktimeve dhe parashikimeve të ligjit nr. 9918, datë 19.05.2008, të ligjit nr. 9902, datë 17.04.2008 dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie;

3. Për sa më sipër, AKEP me qëllim mbrojtjen sa më të mirë të konsumatorit, bazuar në:
 - i. Qëllimin e garantimit të shërbimeve të duhura dhe të përshtatshme në Shqipëri, të shprehura në nenin 1, të ligjit nr. 9918, dhe,
 - ii. 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 nr. 9918,

ka gjykuar si të nevojshme imponimin e ndryshimeve në modelin e kontratës Tip me pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet, depozituar nga Interpost sh.p.k.

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 Kontratës (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Interpost sh.p.k. me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet , sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
2. Sipërmarrësi Interpost sh.p.k. të publikojë në faqen e tij të Internetit termat e përgjithshme të Kontratës Tip, të miratuar me këtë Vendim;
3. Ky Vendim të publikohet në faqen e internetit 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 PERGJITHSHME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE
INTERPOST SH.P.K.ME PAJTIMITARIN PER SHERBIMIN AKSES NE
INTERNET**

Rajoni/Zona _____

K O N T R A T Ë

për shërbimin akses në internet

“ _____ ”

Nr. _____

Datë __ / __ / _____

Nr. Tel. _____

Sot, më datë ___/___/2012, në Tiranë, duke u mbështetur në vullnetin e lirë të palëve dhe në Kodin Civil të Republikës së Shqipërisë, lidhet kontrata ndërmjet:

INTERPOST sh.p.k., operator publik i shërbimit të internetit, me seli; rruga “Reshit Çollaku”, nr.5 – Tiranë, përfaqësuar nga **z.Arqile GOREA**, Administrator, që më poshtë do të quhet **“Operator”**.

dhe

_____,
me adresë: _____,
përfaqësuar nga **z /znj** _____,
me dokument identifikimi _____,
që më poshtë do të quhet **“Pajtimtar”**.

BAZA LIGJORE

Kjo kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligji nr.9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.
2. Ligji nr.9902, datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”.
3. Ligji nr.9887, datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”.
4. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

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

Tel : + 355 4 2259 571

www.akep.al

Faks : + 355 4 2259 106

info@akep.al

KUSHTE TË KONTRATËS

NENI 1

OBJEKTI I KONTRATËS

Ofrimi i shërbimit të internetit nga “Operatori” INTERPOST nëpërmjet rrjetit të tij
. të telekomunikimit sipas specifikimeve të dhëna në Aneksin 3 të kësaj kontrate.

NENI 2

TARIFAT

- 2.1 Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifa, të ofruara nga “Operatori” dhe të pranuar nga “Pajtimtari”, paraqiten në Aneksin 1 të kësaj kontrate dhe janë pjesë përbërëse e kontratës së nënshkruar midis palëve.
- 2.2 Tarifat e shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen në përputhje me kërkesat e ligjit nr.9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

NENI 3

TË DREJTAT DHE DETYRIMET E PALËVE

3.1 Të drejtat e “Operatorit”

- 3.1.1 T’i ndërpresë ofrimin e shërbimit të internetit “Pajtimtarit”, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.4.2 – 3.4.7 të kësaj kontrate.
- 3.1.2 Të ndërpresë shërbimin në mënyrë të njëanëshme, duke e njoftuar “Pajtimtarin” të paktën 24 orë më përpara, për ndërprerjen për qëllime mirëmbajtje dhe përmirësimin e shërbimit.
Në çdo rast, kohëzgjatja e ndërprerjes nuk duhet të jetë më shumë se 48 orë.
- 3.1.3 Të ndryshojë tarifat e ofrimit të shërbimit të internetit gjatë vlefshmërisë së kësaj kontrate.
- 3.1.4 Të modifikojë elementët e kontratës, duke e njoftuar “Pajtimtarin” jo më pak se 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të modifikimeve.

3.2 Detyrimet e “Operatorit”

- 3.2.1 Të mundësojë ofrimin e shërbimit të internetit për “Pajtimtarin” në mënyrë të pandërprerë – 24 orë në 24 orë – e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit në përputhje me përcaktimet e dhëna në Aneksin 3 të kësaj kontrate.
- 3.2.2 Të aktivizojë ofrimin e shërbimit të internetit brenda dy ditëve pune nga data e nënshkrimit të kontratës.
- 3.2.3 Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 orëve, nga moment që “Pajtimtari” ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.

- 3.2.4 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e “Pajtimtarit” dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda tre ditëve pune.
- 3.2.5 Të riparojë difektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda tre ditëve kalendarike, të llogaritura nga moment i njoftimit në numrat e informacionit të “Operatorit”.
- 3.2.6 Të njoftojë nëpërmjet mediave dhe afishimeve pranë njësive ankimore dhe zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të shërbimit të internetit, jo më vonë se 15 ditë kalendarike përpara zbatimit të tyre.
- 3.2.7 Të njoftojë “Pajtimtarin” për modifikime të kësaj kontrate, jo më vonë se 30 ditë kalendarike përpara dates së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- 3.2.8 Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës së internetit, ose shpejtësisë së transmetimit, ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- 3.2.9 Pas kërkesës me shkrim për zgjidhjen e kontratës, të ndërpresë shërbimin e internetit, ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- 3.2.10 “Operatori” nuk mban përgjegjësi për problemet apo difektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të internetit në mënyrë të pavarur nga “Pajtimtari” (si p.sh. hapjes së faqeve të ndryshme në internet, shkarkimi i programeve nga interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave on-line, etj).
- 3.2.11 Të përgatisë Kontratën dhe gjithë elementët e saj, në formë të printuar, lehtësisht të lexueshme e të kuptueshme.
- 3.2.12 Me kërkesë të “Pajtimtarit”, bën kontratën të disponueshme për “Pajtimtarin” në format të përshtatshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara.
- 3.2.13 T’i japë “Pajtimtarit” shpjegime të hollësishtme rreth të gjitha kushteve të përdorimit si dhe rreth kontratës, përpara nënshkrimit të saj.
- 3.2.14 T’i japë “Pajtimtarit” informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë “Pajtimtari” duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre; përfshirë:
- i.** informacionin e plotë dhe të qartë për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale (si p.sh. zbritjet e tarifave, përdorimi i pakufizuar i internetit, etj), duke specifikuar midis të tjerave çfarë përfshihet në paketë/ofertë dhe çfarë nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre (përfshirë tarifat e aplikuar).
 - ii.** sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkalimit të kufizimit, njësia e matjes për tarifimin (p.sh. sekonda, interval kohore, M/byte, etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj).
 - iii.** shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur.
 - iv.** informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura, përfshirë informacione dhe sqarime për shpejtësinë e internetit.
- 3.2.15 Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të paisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr.9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” dhe aktet nënligjore të nxjerra në zbatim të tij.

- 3.2.16 Të aplikojë rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga “Pajtimtari” në Kontratë, vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të “Pajtimtarit” nga “Operatori”.
- nëpërmjet njoftimit individual (*me SMS apo me telefonatë nëpërmjet qendrës së shërbimit ndaj klientit*), të paktën 30 ditë kalendarike përpara hyrjes në fuqi të tyre, në rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga “Operatori”.
- Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar rritjet e tarifave (*në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve*).
- nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 ditë kalendarike përpara hyrjes në fuqi të tyre. Ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se tre ditë rresht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.
- 3.2.17 Të aplikojë automatikisht dhe pa njoftim uljen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve të zgjedhura nga “Pajtimtari” në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks.
- 3.2.18 Të mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërprerja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të “Operatorit”.
- 3.2.19 Sipas kërkesës së “Pajtimtarit”, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të internetit të ofruar nga sipërmarrës të tjerë.
- 3.2.20 Për kufizimet apo ndërprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 minuta, “Operatori” ka detyrimin të vërë në dijeni AKEP-in dhe “Pajtimtarët”. Ky njoftim bëhet:
- i. të paktën 48 orë më parë, në rastet e ndonjë përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtjes së rrjetit;
 - ii. sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga difekte apo dëmtime të rrjetit.
- 3.2.21 Të njoftojë në rastin kur arrihet 80 % e kapacitetit si dhe me opsionet e vazhdimit po ose jo të shërbimit.

3.3 Të drejtat e “Pajtimtarit”

- 3.3.1 Të përdorë pa kufizim shërbimin e internetit në përputhje me termat e kësaj kontrate.
- 3.3.2 Të kërkojë me shkrim ndryshime të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo adresës (*vendndodhjes*), për të cilat palët bien dakord.
- 3.3.3 Të kërkojë me shkrim zgjidhjen e kontratës në mënyrë të njëanëshme.
- 3.3.4 Të ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura në aneksin e kësaj kontrate nëpërmjet një kërkesë/njoftimi me shkrim.
- 3.3.5 Të informohet nga “Operatori” për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së “Pajtimtarit”, brenda një periudhe kohore prej jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve, në përputhje me përcaktimet në nenin 9 të kësaj kontrate.
- 3.3.6 Të anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimet e kushteve të saj (*përfshirë rritjen e tarifave*), duke njoftuar “Operatorin” me shkrim ose pranë zyrave të tij,

përpara afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk bën të pavlefshme detyrimet që “Pajtimtari” ka në bazë të kontratës së vjetër.

3.3.7 “Pajtimtari”, pavarësisht përcaktimeve në këtë kontratë, zotëron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nënligjor shqiptar në fuqi (*veçanërisht ligji nr.9918, datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”*), përfshirë të drejtën për zgjedhje të një operatori të ndryshëm nga “Interpost” për ofrimin e shërbimit të internetit, në rastet kur ndaj “Interpost” janë vendosur detyrime të tilla.

3.4 Detyrimet e “Pajtimtarit”

- 3.4.1 Të sigurojë me shpenzimet e tij paisjet për lidhjen e shërbimit të internetit (*Modem, Spliter, etj*).
- 3.4.2 Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në nenin 5 të kësaj kontrate.
- 3.4.3 Të likuidojë të gjitha detyrimet financiare ndaj “Operatorit”, deri në momentin e zgjidhjes së kësaj kontrate.
- 3.4.4 Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që janë në kundërshtim me legjislacionin shqiptar në fuqi.
- 3.4.5 Të mos përdorë shërbimin e internetit të ofruar nga “Operatori” për qëllime rishitje.
- 3.4.6 Të mos transferojë shërbimet tek palët e treta.
- 3.4.7 Të lidhë në rrjet vetëm paisje të çertifikuara dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshtatëshme me atë që kërkohet në shërbimin e internetit të ofruar nga “Operatori”.

NENI 4 FATURIMI

- 4.1 Faturimi për “Pajtimtarin” mujor do të bëhet me parapagim.
- 4.2 Faturimi i pajtimit mujor do të kryhet me faturë të veçantë, e cila do t’i dërgohet “Pajtimtarit” në adresën e banimit në mënyrë zyrtare me postë, jo më vonë se 10 ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.
- 4.3 Faturimi për mbipagesë do t’i bëhet në faturën e muajit pasardhës.
- 4.4 Në faturën e dërguar “Pajtimtarit”, përveç vlerave të detyrimeve, do të përfshihen edhe:
 - afati i pagesës së faturës;
 - mënyra dhe vendi i pagesës së faturës;
 - pagesat shtesë;
 - sanksionet në rastet e mosshlyerjes së detyrimeve (*si p.sh. kamatëvonesa, ndërprerje, kufizim të shërbimeve, etj.*);
 - numri i kontaktit të “Operatorit” për kujdesin ndaj klientit për informacione për faturën. Thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë.

NENI 5 KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare të “Pajtimtarit” ndaj “Operatorit” kryhen si më poshtë:

- 5.1 Për vlerën e instalimit, paguhet me lekë në dorë vetëm një herë, pranë arkës së “Operatorit” ose me Urdhër-Xhirimi në emër dhe në favor të “Operatorit”, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Aneksin 1 të kësaj kontrate.
- 5.2 Për vlerën e pajtimit mujor do të paguhet menjëherë me ofrimin e shërbimit:
 - a) sipas afateve të faturës së veçantë (*klauzola 4.2 e kësaj kontrate*);
 - b) për muajin e parë, pagesa do të kryhet me lekë në dorë pranë arkës së “Operatorit”, në momentin e nënshkrimit të kësaj kontrate;
 - c) për muajt e tjerë në vijim, pagesa do të kryhet brenda 7 ditëve kalendarike të muajit pasardhës.
- 5.3 Detyrimet sipas pikës 5.2 duhet të shlyhen brenda 30 ditëve kalendarike të llogaritura nga dita e fundit e muajit të faturuar.
- 5.4 Datë pagese do të konsiderohet:
 - a) data e shënuar në mandate-arkëtimin, në rastet kur pagesa kryhet me lekë në dorë pranë njësisë së arkëtitimit të “Operatorit”;
 - b) data e prekjes së llogarisë bankare likuiduese të “Operatorit”, në rastet kur pagesa kryhet me Urdhër-Xhirimi bankar.

NENI 6 SANKSIONET

- 6.1 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 tej afateve të përcaktuara në klauzolën 3.2.5. të kësaj kontrate, atëherë ai detyrohet t’i zbresë faturës së muajit pasardhës 3 % të tarifës së pajtimit mujor (*përfshirë TVSH*), apo tarifës fikse mujore (*përfshirë TVSH*), për çdo ditë mungesë cilësie/vonesë riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës mujore të pajtimit (*përfshirë TVSH*), apo tarifës fikse mujore (*përfshirë TVSH*).
- 6.2 Në rast se “Pajtimtari” vonon pagesën e vleftës së faturës mujore tej afateve të përcaktuara në pikën 5.3 të kësaj kontrate, atëherë:
 - a) deri në datën 15 të muajit pasardhës, “Pajtimtari” detyrohet t’i paguajë “Operatorit” kamatëvonesë në masën 0.5 % të vlerës së faturës mujore të papaguar për çdo ditë vonesë.
 - b) në datën 16 të muajit pasardhës “Pajtimtari” i ndërpritet ofrimi i shërbimit. Nga data 16 deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës do të negociohet për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, kryerjen e pagesës së faturës mujore, kamatëvonesave, etj.

- c) nëse pas përfundimit të afatit sipas pikës 7.2/b të kësaj kontrate mosmarrëveshjet nuk zgjidhen, atëhere çështja kalon për zgjidhje në Gjykatën e Rrethit Gjyqësor të vendit ku është lidhur kontrata.
- d) ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore të muajit pasardhës, kontrata konsiderohet e ndërprerë.
- 6.3 Në rast se “Pajtimtari” nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, “Operatori” ka të drejtë të ndërmarrë masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për “Pajtimtarin”:
- a) “Operatori”, brenda 15 ditëve pas afatit të pagesës, do të njoftojë “Pajtimtarin” me shkrim ose me SMS apo telefonatë nëpërmjet qendrës së kujdesit për klientin për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontraktore, brenda një afati të arsyeshëm (*por jo më pak se 15 ditë*), të përcaktuar nga “Operatori” si dhe duke e paralajmëruar “Pajtimtarin” për masat kufizuese që mund të ndërmarrë “Operatori”.
- b) Në rast se “Pajtimtari” nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda 30 ditëve nga afati i pagesës së faturës, “Operatori” ka të drejtë të kufizojë apo ndërpresë përkohësisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, “Operatori” do të dërgojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/ndërprerjes së përkohëshme apo përfundimtare të shërbimit.
- c) Në rast se 60 ditë pas afatit të pagesës së faturës “Pajtimtari” nuk ka paguar detyrimet, “Operatori” ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanëshme, duke i dërguar njoftim “Pajtimtarit” 10 ditë përpara ndërprerjes. Pas kësaj date, me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj “Operatorit”, “Pajtimtari” ka të drejtë të rilidhë Kontratën e pajtimit.
- 6.4 “Operatori” nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht “Pajtimtarin” për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
- i. përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit apo mjedisit;
 - ii. shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.
- 6.5 Nëse është teknikisht e mundshme, “Operatori” është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që “Pajtimtari” ka shkelur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur “Pajtimtari” abuzon, ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.
- 6.6 Në çdo rast kur “Pajtimtari” vonon pagesën e vlerës së faturës, tej afateve të përcaktuara në faturë dhe brenda këtij afati nuk ka bërë ankesë me shkrim për faturën, “Pajtimtari” detyrohet t’i paguajë “Operatorit” kamatëvonesën në masën prej 0.5 % të vlerës së faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonesë në pagimin nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.
- 6.7 Në rast se “Pajtimtari” ka bërë ankesë me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëhere:
- a) “Operatori” ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe të kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.
- b) “Operatori” mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuar më sipër.

NENI 7 PRISHJA E NJËANËSHME E KONTRATËS

- 7.1 “Operatori” mund ta zgjidhë në mënyrë të njëanëshme kontratën në rastet kur “Pajtimtari” nuk shlyen pagesat e faturës sipas nenit 5 të kësaj kontrate.
- 7.2 “Pajtimtari” ka të drejtë ta quajë këtë kontratë të zgjidhur ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore, pavarësisht nga data e paraqitjes së kërkesës së tij me shkrim.
- 7.3 “Pajtimtari” ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të njëanëshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës, nëse nuk është dakord me kushtet e reja përfshirë:
- rritjen e tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
 - përqësimin e treguesve të cilësisë së shërbimit nga “Operatori”.
- Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që “Pajtimtari” ka në bazë të kontratës së vjetër. Në këto raste “Pajtimtari” do të njoftojë “Operatorin” në përputhje me përcaktimet në nenin 9.

NENI 8

KUSHTE TË PËRGJITHËSHME

- 8.1 Kjo kontratë hartohet dhe interpretohet nga “Palët” në përputhje me aktet ligjore e nënligjore të Republikës së Shqipërisë.
- 8.2 Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve do të zgjidhen ***sipas përcaktimeve në Udhezuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhena si Aneks i kësaj Kontrate***. Në rast se “Palët” nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjet me mirëkuptim, atëherë secila prej tyre mund t’i drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit Gjyqësor ku është lidhur kontrata.
- 8.3 Kjo kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga “Palët”.
- 8.4 Kjo kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12 (*dymbëdhjetë*) muajsh, duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës nga “Pajtimtari”.
- 8.5 Nëse “Pajtimtari” nuk ka njoftuar “Operatorin” me shkrim ose në zyrat e tij, se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 12 (*dymbëdhjetë*) mujor, kontrata kthehet me afat të pacaktuar.
- 8.6 Pas kalimit të afatit fillestar prej 12 (*dymbëdhjetë*) muajsh, “Pajtimtari” mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar “Operatorin” me shkrim ose me deklaram në zyrat e “Operatorit”. “Operatori” do ta zgjidhë kontratën në fund të muajit pasardhës, por jo më vonë se 30 ditë kalendarike nga dita e marrjes së njoftimit.
- Në rast se kontrata zgjidhet në mes të muajit, tarifa mujore e pajtimit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata.
- 8.7 Në çdo rast zgjidhjeje të kësaj kontrate, “Pajtimtari” duhet të shlyejë të gjitha detyrimet kundrejt “Operatorit”.
- 8.8 Në rast të zgjidhjes së kontratës për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve nga ana e “Pajtimtarit”, ai qoftë personalisht, qoftë si person juridik, do të humbasë të drejtën të lidhë një kontratë tjetër me “Operatorin” pa shlyer më parë detyrimet e tij të prapambetura ndaj “Operatorit”. “Operatori” do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve të pashlyera.

8.9 Secila “Palë” ka të drejtë të kërkojë zgjidhjen e njëanëshme të kontratës, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontratë.

NENI 9 MODIFIKIMI

9.1 Përcaktimet e kësaj kontrate, **Aneksi 1, Tabela e Sherbimeve dhe Tarifave, Aneksi 2, Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarreveshjeve**, përbëjnë termat e përgjithëshme të kontratës së lidhur midis “Operatorit” dhe “Pajtimtarit”, dhe janë miratuar me Vendimin e Këshillit Drejtues të AKEP nr._____, datë _____.

9.2 Termat e përgjithëshme të kontratës mund të modifikohen apo zëvendësohen vetëm pas miratimit të ndryshimeve nga AKEP.

9.3 Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithëshme, reduktimit të shërbimeve/cilësisë apo rritjes së tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga “Pajtimtari”, “Operatori” duhet:

- të njoftojë “Pajtimtarin” nëpërmjet njoftimit individual (*mund të jetë edhe me SMS apo me telefon nëpërmjet qendrës së shërbimit ndaj klientit*), të paktën 30 ditë kalendarike përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përfshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;
- të njoftojë “Pajtimtarët” nëpërmjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 ditë kalendarike përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 ditë rresht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të veçantë.

9.4 Përmirësimi i shërbimeve për “Pajtimtarin” (*si ulja e tarifave, rritja e cilësisë/shërbimeve, etj.*), mund të aplikohen nga “Operatori” pa qenë nevoja e njoftimit.

9.5 Ndryshimet e cituara në pikën 9.3 të kësaj kontrate, hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar nga “Operatori” ose nga AKEP (*në rast se ato janë objekt miratimi nga AKEP*).

9.6 Në rast se “Pajtimtari” nuk njofton me shkrim “Operatorin” sipas pikës 9.7 të kësaj kontrate, “Pajtimtari” konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i tyre (*të ndonjë amendamenti apo kontrate të re*) nga të dy “Palët”. “Palët” kanë të drejtë të nënshkruajnë amendamente apo kontratë të re në çdo kohë, para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

9.7 Në rast se “Pajtimtari” nuk është dakord me modifikimet e kushteve të kontratës (*përfshirë rritjen e tarifave*) të përshkruara në pikën 9.3 të kësaj kontrate, “Pajtimtari” ka të drejtë të mos pranojë modifikimin/zëvendësimin e kontratës dh eta anullojë kontratën duke njoftuar “Operatorin” me shkrim ose në zyrat e tij, përpara afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që “Pajtimtari” ka në bazë të kontratës së vjetër.

Kjo kontratë dhe gjithë elementët e saj hartohen në gjuhën shqipe, në dy ekzemplarë të njëvlefshëm të nënshkruar nga të dy “Palët”, nga të cilët një e mban “Operatori” dhe tjetra i dorëzohet “Pajtimtarit”.

Me anë të këtij nënshkrimi vërtetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kësaj kontrate.

ADRESAT JURIDIKE

**INTERPOST
PAJTIMTARI**

sh.p.k.

Rajoni/Zona _____

Adresa: _____

NIPT: _____

Kodi Fiskal: _____

A N E K S nr.1

Tabela e shërbimeve dhe tarifave

(Në këtë seksion pasqyrohen shërbimet bazë dhe shtesë të ofruara nga “Operatori” dhe të zgjedhura nga “Pajtimtari”, tarifat përkatëse të shërbimeve, mënyra e tarifimit dhe parametrat teknikë dhe cilësorë të shërbimit).

Shpejtësia e transmetimit: _____

+ _____ e-mail falas _____@posta.al

A N E K S nr.2

Udhëzues për zgjidhjen e ankesave

1- Ankesat mund të paraqiten:

- a-nëpërmjet numrit të shkurtuar ____ për “*difekte teknike*”
- b-nëpërmjet numrit të shkurtuar ____ për “*asistencë teknike për shërbimin e internetit*”
- c-nëpërmjet sporteleve të “Interpost” (dhe “*Posta Shqiptare*”) ku merret deklarim shkresor për ankesën.
- d-nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme.
- e-me e-mail në adresën _____.
- f-me fax në numrin 04_____.

2- Afati i paraqitjes së ankesave është:

- a-ankesat për “*difekte teknike*” dhe “*asistencë teknike për shërbimin e internetit*” paraqiten në çdo kohë (***shërbimi 24 orësh***).
- b-ankesat për vendimet apo veprimet e “*Operatorit*” për aksesin paraqiten
- c-ankesat për faturim paraqiten deri në fund të muajit të dytë pasardhës të faturës së ankimuar.
- d-ankesat për mosriparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës.
- e-ankesat e tjera (*të çdo lloji qofshin*), paraqiten sa më parë.

3- Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të “*Operatorit*”, mbështetur në të dhënat e marra nga degët apo sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre në përputhje me afatet e përcaktuara në kontratë.

4- Afati i informimit me shkrim të “*Pajtimtarit*” mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është Brenda 15 ditëve nga marrja e tyre.

5- “*Operatori*” mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura dhe përgjigjet e dhëna me shkrim, duke i dhënë secilës një numër reference.

6- “*Pajtimtarët*” kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në Gjykatën e Rrethit Gjyqësor Tiranë për vendimet e marra nga “*Operatori*”.