



100 Vjet Pavarësi

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

---

**V E N D I M**

Nr. \_\_\_\_, datë 21.06.2012

**Për**

**“Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Kontrata Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Fjoers Online 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 21.06.2012, 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 Pajtimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Kontrata Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Fjoers Online sh.p.k.”.**

## **BAZA LIGJORE:**

1. Pika 5, neni 99 i 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 Proçedurave 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 Fjoers Online sh.p.k. “Miratimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe 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 Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtitimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Kontratës Tip për Shërbimin Akses në Internet për sipërmarrësin Fjoers Online 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. Fjoers Online sh.p.k., regjistruar me nr. AP-U 181-8-1 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 Publik Telefonik të Qëndrueshëm si dhe të Kontratës Tip me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet.
2. Në bazë të shqyrtimit të draft kontratës së dërguar në formë elektronike nga Fjoers Online 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;

3. Fjoers Online sh.p.k, në hartimin e Kushteve të Përgjithshme të Kontratës së Pajtimimit (Kontratë Tip) për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm dhe Kontrata Tip për Shërbimin Akses në Internet, nuk ka marrë në konsideratë parimin e barazisë së palëve 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;
4. Për sa më sipër, AKEP konstaton se, Kontrata Tip e Fjoers Online sh.p.k., me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm, dhe Kontrata Tip për Shërbimin Akses në Internet , është jo e drejtë dhe e bazuar;
5. 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 geramat 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 Publik Telefonik të Qendrueshëm dhe Shërbimin Akses në Internet, të dërguara nga sipërmarrësi Fjoers Online sh.p.k., regjistruar me nr. AP-U 181-8-1 çertifikate në regjistrin e sipërmarrësve të AKEP.

### **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 Fjoers Online sh.p.k., me Pajtimtarin për Shërbimin Publik Telefonik të Qëndrueshëm, sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
  2. Të miratojë Termat e Përgjithshme të Kontratës (Kontrata Tip) të sipërmarrësit Fjoers Online sh.p.k., me Pajtimtarin për Shërbimin Akses në Internet, sipas dokumentit bashkëlidhur këtij Vendimi;
  3. Fjoers Online 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 PERGJITHSHME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE FJOERS  
ONLINE SH.P.K. ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK TE  
QENDRUESHEM**

**KONTRATA E PAJTIMTARIT PER SHERBIMIN PUBLIK  
TELEFONIK TE QENDRUESHEM**

NË RRJETIN E OPERATORIT TE TELEFONISE SE QENDRUESHME

**“FJOERS ONLINE” SH.P.K.**

NR. \_\_\_\_\_, DATË \_\_\_\_\_

**KATEGORIA E PAJTIMTARIT:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**NUMRI TELEFONIT**

--	--	--	--	--	--	--	--

Lidhur në \_\_\_\_\_, më datë \_\_\_\_\_, ndërmjet

Emri i Operatorit: Fjoers Online sh.p.k., Rajoni/Zona \_\_\_\_\_ Operator i Sherbimit te  
Telefonise Publike Fikse qe me poshte do te quhet **OPERATOR**, me seli ne adresën :  
\_\_\_\_\_, i perfaqesuar nga Z. \_\_\_\_\_,

Dhe

z.znj. \_\_\_\_\_, me zotësi të plotë juridike për të vepruar me adresë :  
(emri, atesia, mbiemri)

Lagjia \_\_\_\_\_, Rruga \_\_\_\_\_, Pallati/Godina \_\_\_\_\_, Shkalla \_\_\_\_\_,  
Ap. \_\_\_\_\_, me dokument identifikimi \_\_\_\_\_, Nr \_\_\_\_\_, që më poshtë  
do të quhet **PAJTIMTAR**.

***BAZA LIGJORE***

*Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :*

- 1. Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2002 “Per Komunikimet Elektronike ne Republiken e Shqiperise”;*
- 2. Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve”;*
- 3. Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale”;*
- 4. Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republiken e Shqiperise.*

# KUSHTE TE KONTRATËS

## ***Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS***

Përcaktimi i kushteve, detyrimeve dhe të drejtave të ndërsjellta, Operator-Pajtimtar, për shfrytëzimin e Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike të ofruara nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të Komunikimeve Elektronike.

## ***Neni 2. 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 palëve.
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".

## ***Neni 3. DETYRIMET***

### **3.1 OPERATORI DETYROHET:**

- 3.1.1 Të ofrojë shërbime publike të telefonisë fikse, përfshirë shërbimet shpesh të zgjedhura në Aneksin nr.1, brenda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e lidhjes së kësaj kontrate.
- 3.1.2 Të sigurojë Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve publike të telefonisë fikse dhe shërbimeve të telekomunikacioneve që ofrohen nga Operatori dhe sipërmarresit e autorizuar për të ofruar rrjete dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike.
- 3.1.3 Të marrë dhe të zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe të dhenat e trafikut të komunikimit sipas nenëve 122,123 dhe 124 të ligjit nr. 9918.
- 3.1.4 Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjes së thirrur dhe asaj thirrëse.
- 3.1.5 Të riparojë defektet në rrjetin e tij të telekomunikacioneve dhe të rivendosë ofrimin e shërbimeve:
  - brenda 1(nje) dite kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për defekte të natyrës së zakonshme.
  - brenda 3 (tre) ditëve kalendarikë, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për defekte të rënda.
- 3.1.6 Të njoftojë të paktën 48 ore më parë për ndërprerjen e plotë apo të pjesshme të shërbimeve, për kufizime të tyre, në rast përmirësimit, modernizimit, mirëmbajtjeje,

probleme teknike ne rrjet apo kur këto vijnë nga dispozita të vecanta ligjore si dhe për ndërprerje që vijnë nga fatkeqësi natyrore, zbatime të emergjencës kombëtare ose lokale dhe jo me vonë se 48 ore pas ndodhjes së kufizimit apo ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo demtime të rrjetit.

- 3.1.7** Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit, dhe t'a informojë atë me shkrim për zgjidhjen e tyre brënda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike, llogaritur nga data e njoftimit në zyrat përkatëse të Operatorit.
- 3.1.8** Të evidentojë, ditën e fundit të periudhës së faturimit, kohezgjatjen e bisedave të kryera nga Pajtimtari.
- 3.1.9** Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 09.00 deri 20.00.
- 3.1.10** Të riaktivizojë sinjalin e Pajtimtarit, brënda 1(një) dite kalendarike, nga momenti kur Pajtimtari ka shlyer të gjithë detyrimet financiare të prapambetura.
- 3.1.11** Të sigurojë fshehtësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij edhe, konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 3.1.12** Të sigurojnë dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesit për shërbime telefonike është i kufizuar.
- 3.1.13** Të marrë në konsideratë mospublikimin e të dhënave personale në numërorin telefonik, kur një gjë e tillë kërkohet nga Pajtimtari.
- 3.1.14** Të njoftojë nëpërmjet medias, afishimeve pranë njësisive arkëtimore dhe zyrave të tij, çdo ndryshim të çmimeve dhe tarifave të shërbimeve të ofruara prej tij, jo më vonë se 7 (shtatë) ditë kalendarike përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.15** Të trajtojë dhe zgjidhë, brënda 3(tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së pajtimit.
- 3.1.16** Të instalojë Paisjen Fundore \_\_\_\_\_ në ambientet e Pajtimtarit brënda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontratës.
- 3.1.17** Të njoftojë me shkrim, për zbatimin e sanksioneve sipas pikës 7.2.c dhe të pikës 7.2.e, në rast mospermbushje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.
- 3.1.18** Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe t'i kthejë përgjigje brënda 10(dhjetë) ditë pune.
- 3.1.19** Të përgjigjet me shkrim brënda 7(shtatë) ditëve kalendarike kërkesës së Pajtimtarit për ndërprerjen e kontratës.
- 3.1.20** Të ofrojë shërbime publike të telefonisë fikse, në përputhje me treguesit e cilesisë. Operatori është i detyruar t'i publikojë në formën e duhur në mënyrë që të jenë të krahasueshme dhe të perditesuara për shërbimet e ofruara.
- 3.1.21** Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedurën të thjeshtë, duke bashkëpunuar për këtë qëllim me të gjitha institucionet përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve. Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të pajtimtareve përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e Kontrates së Pajtimit.

- 3.1.22** *Të njoftoje Pajtimtarin per modifikime te kesaj kontrate jo me vone se 30 dite perpara dates se hyrjes ne fuqi te ketyre modifikimeve.*
- 3.1.23** *Te pergatise, Kontraten dhe gjithë elementet e saj, ne format te printuar, lehtesisht te lexueshem dhe te kuptueshem.*
- 3.1.24** *Me kerkesen e Pajtimtarit, ben kontraten te disponueshme per Pajtimtarin ne format te pershtshem per te plotesuar nevojat e personave me aftesi te kufizuara shikimi.*
- 3.1.25** *T'i jape Pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimit te kontrates.*
- 3.1.26** *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 tarifate 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 perktese kohore te tyre, etj*
  - iii** *Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur*
  - iv** *Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura*
- 3.1.27** *Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin 9918 dhe aktet nen-ligjore te tij.*
- 3.1.28** *Te aplikojë rritjen e tarifes se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Albtelecom,*
- *Nepermjet njoftimit individual (mund te 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.*
- 3.1.29** *Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifes te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate,brenda paketes se zgjedhur ne Aneks.*
- 3.1.30** *Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.*



- 3.1.31** *Sipas kërkeses së pajtimtarit, te lejoje mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit, apo edhe vendndodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe te lejoje përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartesit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.*
- 3.1.32** *Per kufizimet apo për nderprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Operatori ka detyrimin të verë në dijëni AKEP-in dhe pajtimtaret. Ky njoftim të behet :*
- i** *te pakten 48 ore më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit.*
  - ii** *sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 ore, pas ndodhjes së kufizimit apo nderprerjes së shkaktuar nga defekte apo demtime të rrjetit.*

## **3.2 PAJTIMTARI DETYROHET:**

- 3.2.1** Të kryejë pagesën për shërbimet e ofruara sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në pikën 6.1.
- 3.2.2** *Të marrë dhe të ruajë kopjen e dokumentave, që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.*
- 3.2.3.** Të përdorë linjën në përputhje me kategorinë e pajtimit të përcaktuar në Kontratë.
- 3.2.4.** Të mos përdorë numrin e tij për t'ju ofruar të tjerëve shërbime telekomunikacioni për qëllime fitimi (rishitje impulsesh).
- 3.2.5.** Të mos lejojë dhe të mos përdorë numrin e tij për të shqetësuar, fyer dhe kërcënuar Pajtimtaret e tjere të rrjeteve të telekomunikacioneve.
- 3.2.6.** Të mos dëmtojë instalimet apo pajisjet telefonike të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.
- 3.2.7.** Të lejojë në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit të pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për të përdorur tokën, trojet dhe objektet e Pajtimtarit në përputhje me nenin 93 të Ligjit nr. 9918.
- 3.2.8** *Të likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.*

## **Neni 4. TË DREJTAT**

### **4.1. OPERATORI KA TË DREJTË:**

- 4.1.1** T'i ndërpresë, ofrimin e shërbimeve publike të telekomunikacionit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pika 3.2.1, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5.
- 4.1.2** *Të caktojë numrat telefonikë të Pajtimtareve brenda hapsirës numerike vënë në dispozicion të tij.*

- 4.1.3 Të ndryshojë formatin e numerave dhe numerat e Pajtimtareve për nevoja teknologjike apo detyrime ligjore.
- 4.1.4 *Të bëjë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.*
- 4.1.5 Te beje modifikime te kesaj kontrate per nevoja te pershtatjeve me teknologjite e reja.

## **4.2. PAJTIMTARI KA TË DREJTE:**

- 4.2.1 Të zgjedhë llojin e linjës në rrjetin e Operatorit.
- 4.2.2. Të përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtesë që do të përdorë sipas Aneksit të kontratës.
- 4.2.3 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.
- 4.2.4 Të kërkojë rilidhjen e Kontrates së Pajtitimit, pas shlyerjes së te gjitha detyrimeve te prapambetura.
- 4.2.5 *Të kundërshtojë me shkrim vendimet apo veprimet që bien ndesh me ofrimin e shërbimeve sipas kushteve të kesaj kontrate, brenda 15 diteve nga marrja e njoftimit të vendimit.*
- 4.2.6 *Te ndryshoje ne cdo kohe shërbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.*
- 4.2.7 *Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve, sipas përcaktimeve në nenin 10.*
- 4.2.8 Te anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose pranë zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
- 4.2.9 *Pajtimtari, pavarësisht peraktimeve ne kete kontrate, zoteron te gjitha te drejttat qe i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar ne fuqi, vecanerisht Ligji nr. 9918, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887, përfshirë te drejttat ne lidhje me portabilitetin e numrit, dhe zgjedhjen dhe parazgjedhjen e bartesit te thirrjeve.*

## **Neni 5. FATURIMI**

- 5.1. Detyrimet për shërbimet e ofruara, i faturohen Pajtimtarit cdo muaj kalenderik, sipas zgjedhjes të konsumatorit se alternativave perkatese ne Aneks, seksioni C.
- 5.2. *Fatura, sipas llojit të zgjedhur nga pajtimtari, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit në vendin e banimit, ose në adresën e specifikuar në Aneks, seksioni C.2, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.*
- 5.3. Ne faturen e derguar pajtimtarit, pervec vlerave te detyrimeve, Operatori perفشin:

- Afatin e pageses se fatures;
- Menyren dhe vendin e pageses se fatures;
- *Pagesen per cdo komunikim te kryer(sipas zgjedhjes)*
- *Sanksionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj)*
- Numer kontakti te Operatorit per Kujdesin ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto jo me te larte se nje thirrje lokale)

## **Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE**

### **6.1. Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë :**

**a-** Për instalimin e numrit, me para në dorë pranë arkës së Operatorit në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate.

**b-** *Për vlerën e faturës, në një nga mënyrat e mëposhtme :*

- *me para në dorë pranë njësisë përkatëse arkëtimore të Operatorit*
- *me urdhër xhirimi bankar në emër dhe favor të Operatorit, ose në njërën prej Bankave të nivelit të II-të pranë të cilave Operatori ka llogaritë e tij likujduese.*

*Detyrimet sipas pikës b), duhet të shlyhen brënda afatit te percaktuar ne fature.*

### **6.2 Datë pagese do të konsiderohet :**

**a.** data e shënuar në mandat arkëtimin, në rastin kur pagesa kryhet me para në dorë pranë njësisë arkëtimore të Operatorit;

**b.** *data e prekjes së llogarisë bankare likujduse të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me urdhër-xhirimi bankar.*

## **Neni 7. SANKSIONET**

**7.1** *Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne pikat 3.1.1 dhe 3.1.5 te kesaj Kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifes se pajtimit mujor (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifes se pajtimit mujor (me TVSH).*

**7.2** *Ne rast se pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre masa kufizuese te ofrimi te sherbimit per pajtimtarin:*

- a. *Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate neprmet Call Center (kujdesi per klientin) per plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmeruar pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.*
- b. *Ne rast se pajtimtari nuk kryen pagesen apo nuk permbush detyrimet kontraktore brenda afatit te percaktuar, Operatori ka te drejte te kufizojë, nderprese perkohesisht apo perfundimisht 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. Masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori jane:*
  - i. *Pezullimi i ofrimit te sherbimeve te kontrates, duke i dhene mundesine pajtimtarit te thirret nga te tjeret (i njeanshem, vetem hyres) dhe te perdore Sherbimet e Urgjences;*
  - ii. *Ne rast se pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 30 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori, pas dergimit te nje Njoftimi dhe paralajmerimi per masen, ka te drejte ti nderprese pajtimtarit te gjitha sherbimet e ofruara (thirrjet dalese dhe hyrese), por duke i lejuar thirrjen drejt numrave te emergjences.*
  - iii. *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 me shkrim pajtimtarit. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e pajtimit me te njejtin numer ose me numer te radhes. Operatori ka detyrimin te mos jape numrin e Pajtimtarit, nje pajtimtari tjeter, te pakten 6 muaj nga nderprerja apo perfundimi i kontrates.*

**7.3** *Operatori nuk eshte i detyruar te njoftoje paraparakisht pajtimtarin per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:*

**7.3.1** *perben nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;*

**7.3.2** *shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrejtet*

**7.4** *Nese eshte teknikisht e mundshme, Operatori eshte i detyruar te kufizojë aksesin vetem per ato sherbime qe pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, pervec rasteve kur pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.*

**7.5** *Ne cdo rast kur pajtimtari vonon pagesen e vleres se fatures, tej afateve te percaktuara ne fature, dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim per faturen, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar, per cdo dite vonese ne pagim nga afati i pageses se percaktuar ne fature.*

**7.6** *Ne rast se pajtimtari, ka bere ankese me shkrim per faturen, para afatit te pageses, atehere:*

- a) *Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.*

b) Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

### **Neni 8. PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATËS**

**8.1.** Operatori mund të prishë Kontratën në mënyrë të njëanshme kur Pajtimtari:

- a. nuk respekton detyrimet e përcaktuara në pikat 3.2.3, 3.2.4. dhe 3.2.5. të kësaj Kontrate;
- b. nuk shlyen pagesat e faturës brënda 60-62 ditëve kalendarike, llogaritur nga data e fundit e muajit të faturuar.

**8.2.** Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtese, në rastet e modifikimit/zevendësimit të kontratës, nëse nuk është dakort me kushtet e reja përfshirë:

- rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
- përkeqësim të treguesve të cilësive të shërbimit nga Operatori

*Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Në këto raste pajtimtari duhet të njoftojë Operatorin sipas përcaktimeve të nenit 10.*

### **Neni 9. KUSHTE TË PËRGJITHSHME/AFATET E KONTRATËS**

**9.1.** Palët janë të detyruar të respektojnë dhe zbatojnë dispozitat e Ligjit nr.9918, datë 19.05.2008 “ Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë “, dhe aktet e tjera ligjore e nënligjore në fuqi.

**9.2.** Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në *Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhëna si aneks i kësaj kontrate*. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund të drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

**9.3.** Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palët.

**9.4.** Kjo kontratë lidhet për një afat të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjete) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit.

**9.5.** Nëse pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e tij, se nuk dëshiron vazhdimin e kontratës përtej afatit 12 (dymbëdhjete) mujor, kontrata kthehet në kontratë me afat të pacaktuar.

**9.6.** *Pas kalimit të afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhë kontratën duke njoftuar me shkrim Operatorin për këtë ose me deklarament në dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhë kontratën në fund të muajit në vazhdim, por asnjehere më vonë se 30 (tridhjet) ditë nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Në rast se kontrata zgjidhet gjatë muajit, tarifa mujore e pajtimtit do të paguhet deri në fund të muajit kalendarik gjatë të cilit është zgjidhur kontrata.*

**9.7** *Në rast zgjidhjeje të kësaj Kontrate duhet të shlyhen të gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.*

**9.8** Ne rast zgjidhjeje te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qofte personalisht, qofte si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.

**9.9** Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

## **Neni 10. MODIFIKIMI**

**10.1.** Percaktimet e kesaj Kontrate, permbajtja e seksioneve A, B,C dhe D te Aneksit 1, dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarreveshjeve, Aneksi 2, perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP nr.\_\_\_\_\_, date \_\_\_\_\_.

**10.2.** Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.

**10.3.** Per cdo modikim/zevendesim te kushteve te pergjithshme, reduktimi te sherbimeve/cilesise dhe rritje te tarifave te sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:

- Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
- Te njoftoje pajtimtaret 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.

**10.4** Permiresimi i sherbimeve per pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilesise/sherbimeve mund te aplikohen nga Operatori pa qene nevoja e njoftimit.

**10.5** Ndryshimet e cituara ne piken 10.3, hyjne ne fuqi ne daten e percaktuar nga AKEP (ne rast se ato jane objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.

**10.6** Ne rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon ne heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes ne fuqi te tyre pa qene i detyrueshem nenshkrimi i tyre (te nje amendamenti apo kontrates se re) nga te dy palet . Palet kane te drejte te neshkruajne amendamentet apo kontraten e re, ne cdo kohe para apo pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve.

**10.7** Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me

*shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.*

Kjo kontrate dhe gjithë elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlëshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

Me ane te ketij nenshkrimi vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

**Për dhe në emër të Operatorit**

firma-vula

.....  
.....

( emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

**Pajtimtari**

firma

(emri-mbiemri )

## 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. Kufizime te komunikimeve automatike:

Kufizime te komunikimeve me op. MOBILE

Kufizime te komunikimeve me op. me VLERE TE SHTUAR

Kufizime te komunikimeve me op. NDREKOMBETARE

Kufizime të komunikimeve te zgjedhura me siper nëpërmjet Kodit

C. Fatura e sherbimit:

C.1 Fatura e sherbimeve per tu derguar pajtimtarit:

- faturë e përmbledhur
- faturë e detajuar, me opsionet:
  - te perfshije te gjithë numrat e thirrur
  - te perfshije te gjithë numrat e thirrur pervec numrave:
    - Lokale
    - Te emergjences
    - Pa pagese (0800) etj



C.2. Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: \_\_\_\_\_  
adrese e-maili \_\_\_\_\_

#### D. Tabela e sherbimeve dhe tarifave

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese ( 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 teknike”
  - 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, mbeshtetur 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 mosmarreshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga OPERATORI

**TERMAT E PERGJITHSHME TE KONTRATES (KONTRATA TIP) TE FJOERS  
ONLINE SH.P.K. ME PAJTIMTARIN PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

**KONTRATE PER SHERBIMIN AKSES NE INTERNET**

**“Fjoers Online” sh.p.k.**

NR. \_\_\_\_\_  
DATE. \_\_\_\_\_

Emri i Operatorit: Fjoers Online sh.p.k., Rajoni/Zona \_\_\_\_\_ ofrues i  
sherbimit internet, qe me poshte do te quhet **OPERATORI**, me seli ne adresën:  
\_\_\_\_\_, i perfaqesuar nga Z. \_\_\_\_\_,

Dhe

\_\_\_\_\_, me  
adresë....., perfaqesuar nga Z/Znj,  
..... me dokument identifikimi Nr  
..... që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR**.

**BAZA LIGJORE**

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

1. Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”;
2. Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve”;
3. Ligjit 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.

# KUSHTE TË KONTRATËS

## **Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS**

Ofrimi i Shërbimit Internet nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të telekomunikacioneve me specifikimet e dhena ne aneks.

## **Neni 2 TARIFAT DHE SHERBIMET**

1. Shërbimi, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifa, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga Pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj Kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontratës së nënshkruar midis palëve.
2. Tarifat 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 eShqipërisë”.

## **Neni 3 DETYRIMET**

### **3.1 OPERATORI DETYROHET :**

- 3.1.1** Të mundësojë ofrimin e Shërbimit Internet për Pajtimtarin të pandërprerë 24 në 24 orë e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në NENIN 1.
- 3.1.2** Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit Internet brenda dy diteve pune nga data e nënshkrimit të kontratës.
- 3.1.3** *Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) ditëve pune.*
- 3.1.4** 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.
- 3.1.5** Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.
- 3.1.6** Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit Internet, jo më vonë se 15 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.7** *Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës baze ose shpejtësisë së transmetimit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.*
- 3.1.8** Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërprerjen e Shërbimit Internet ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.
- 3.1.9** Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të Internetit në mënyrë të pavarur nga Pajtimtari si psh. hapjes së faqeve të ndryshme Interneti, shkarkimit të programeve nga Interneti, dëmtimi nga viruset, aplikimi i formave të pagesave online etj.

- 3.1.10** *Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.*
- 3.1.11** *Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.*
- 3.1.12** *Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshtshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.*
- 3.1.13** *T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontrates.*
- 3.1.14** *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.** *informacion të plotë dhe të qartë, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, përdorim i pakufizuar i Internetit, 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,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohëzgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkthëse kohore të tyre, etj*
  - iii.** *Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur*
  - iv.** *Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për shpejtësinë e Internetit..*
- 3.1.15** *Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 dhe aktet nën-ligjore të tij.*
- 3.1.16** *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) të pakten 30 (tridhjet) dite 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;*
  - *Nepermjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtate) dite përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të behet për jo më pak se 3 (tre) dite rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecante.*
- 3.1.17** *Te aplikojë automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifës së një apo me shumë shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari në kontratë, brenda paketës së zgjedhur në Aneks.*
- 3.1.18** *Te mos vendosë detyrim financiar për rilidhje në rrjet nëse ndërpreja e shërbimit është kryer për shkak të gabimeve të Operatorit.*

- 3.1.19** Sipas kërkeses së pajtimtarit, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi, të lejojë përdorimin e shërbimit të Internetit të ofruar nga sipërmarres të tjere.
- 3.1.20** *Per kufizimet apo për nderprerjet e shërbimit, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, Operatori ka detyrimin të verë në dëgjimin AKEP-in dhe pajtimtarët. Ky njoftim behet :*
- i. të pakten 48 orë me për, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të rrjetit;*
  - ii. sa më shpejt të jetë e mundur, por jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së kufizimit apo nderprerjes së shkaktuar nga defekte apo demtime të rrjetit.*
- 3.1.21** *Të kryejë njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht kur arrihet niveli 80% i kufizimit “download”/’upload” (nëse ka të tillë) të përcaktuar në Anëksin 1 të Kontratës;*

## **3.2 PAJTIMTARI DETYROHET**

- 3.2.1** Të sigurojë me shpenzimet e tij pajisjet (Modem dhe/ose Spliter) për lidhjen e Shërbimit Internet.
- 3.2.2** Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afatëve të përcaktuara në nenin 6 të Kontratës.
- 3.2.3** Të likujdojë të gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri në momentin e prishjes së kësaj Kontrate.
- 3.2.4** Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale dhe për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.
- 3.2.5** *Të mos përdorë shërbimin Internet për qëllime rishitje.*
- 3.2.6** Të mos transferojë shërbimin në palet e treta.
- 3.2.7** Të lidhë në rrjet vetëm pajisje të certifikuar dhe të sigurohet që teknologjia e tyre është e përshatshme me atë që kërkohet në shërbimin Internet të Operatorit.

## **Neni 4. TE DREJTAT**

### **4.1 OPERATORI KA TE DREJTE**

- 4.1.1** T’i nderprejë ofrimin e Shërbimit Internet Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.
- 4.1.2** Të nderprejë shërbimin në mënyrë të njëanshme, duke njoftuar të pakten 24 orë më përpara, për qëllime mirëmbajtje dhe përmirësimin e shërbimit. Kohezgjatja e nderprerjes të jetë jo më shumë se 48 orë:
- 4.1.3** Të ndryshojë tarifën e ofrimit të Shërbimit Internet gjatë vlefshmerisë së kësaj kontrate.

**4.1.4** Te modifikojë elementet e Kontrates, duke njoftuar pajtimtarët jo më pak se 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të modifikimeve.

## **4.2 PAJTIMTARI KA TE DREJTE.**

**4.2.1** Te përdore pa kufizim Shërbimin Internet në përputhje me termit e kësaj kontrate.

**4.2.2** Te kërkojë me shkrim ndryshime të tipit të paketës, shpejtesisë së transmetimit apo të adresës (vendodhjes), për të cilat palet bien dakort.

**4.2.3** Te kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.

**4.2.4** Te ndryshojë në çdo kohë shërbimet e zgjedhura në aneksin e kësaj kontrate nëpërmjet një kërkesë/njoftimi me shkrim.

**4.2.5** Të informohet nga Operatori për të gjitha modifikimet e propozuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit, brenda një periudhe kohore jo më vonë se 30 ditë përpara datës së propozuar për hyrjen në fuqi të këtyre modifikimeve, sipas përcaktimeve në nenin 10.

**4.2.6** Te anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve të saj (përfshirë rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose pranë zyrave të tij, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

**4.2.7** Pajtimtari, pavarësisht përaktimeve në këto Kontrate, zoteron të gjitha të drejtat që i jep legjislativi dhe kuadri nen-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887. përfshirë të drejtën për zgjedhje të një operatori të ndryshëm nga "Fjoers Online" sh.p.k. për ofrimin e shërbimit të Internetit.

## **Neni 5 FATURIMI**

**5.1** Faturimi për Pajtimtarin mujor do të bëhet me parapagim.

**5.2** Faturimi i pajtimit mujor:

- i.** do të përfshihet çdo muaj (si ze me vete) në fakturën e shërbimit telefonik të muajit paraardhës, nëse Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse, ose
- ii.** do të kryhet me faturë të vecantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fikse.

*Ne të dy rastet, fatura do të dërgohet në njësinë perkatese arketimore të Operatorit dhe i dorëzohet Pajtimtarit në vendin e banimit, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.*

**5.3** Faturimi për mbipagesën do të bëhet në fakturën e muajit pasardhës.

**5.4** Në fakturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së fatures;
- Mënyrën dhe vendin e pagesës së fatures;
- *Pagesat shtesë;*

- Sanskionet ne rast moshlyerje te detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim te sherbimeve etj);
- Numer kontakti te Operatorit per Kujdes ndaj Klientit per informacion per faturen (thirrjet drejt ketij numri jane pa pagese ose me kosto jo me te larte se nje thirrje lokale).

## **Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE**

### **Detyrimet financiare te Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si me poshte:**

- 6.1** Per vleren e instalimit, me LEK ne dore, vetem njehere, prane arkes se Operatorit ose me Urdher-Xhirimi ne emer dhe ne favor te Operatorit, sipas percaktimeve ne faturen e leshuar, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, *referuar tarifave te percaktuara ne Aneks-Kontrate.*
- 6.2** Per vleren e pajtimit mujor menjehere me ofrimin e sherbimit:
- a) me faturen mujore te sherbimit telefonik, sipas nenit 6.1.b te “Kontrates se Pajtimit” ne rrjetin telefonik publik te Operatorit, ne rast se Pajtimtari Perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks,ose
  - b) Sipas afateve te fatures se vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga operatori sherbimin publik telefonik fiks;
  - c) *per muajin e pare, me lek ne dore prane arkes se Operatorit, ne momentin e firmosjes se kesaj Kontrate, sipas diteve kalendarike, duke fillur 2 dite pas dates se nenshkrimit te saj deri ne ditin e fundit perpara nxjerjes se fatures mujore te sherbimit telefonik.*
- 6.3** *Detyrimet sipas pikes 6.2 duhet te shlyhen brenda 30 (tridhete) diteve kalendarike te llogaritura nga dita e fundit e muajit te faturuar.*
- 6.4** *Date pagese do te konsiderohet:*
- a) *Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEK ne dore prane njesise arketimore te Operatorit.*
  - b) *Data e prekjes se llogarise bankare likujduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me Urdher-Xhirimi bankar.*

## **Neni 7 SANKSIONET**

- 7.1** *Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne pikat 3.1.4 te kesaj Kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifes se pajtimit mujor (me TVSH), apo tarifes fikse mujore (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifes se pajtimit mujor (me TVSH) apo tarifes fikse mujore (me TVSH).*



**7.2** Ne rast se Pajtimtari vonon pagesen e vlefes se fatures mujore tej afateve te percaktuara ne piken 6.3 te kesaj Kontrate, atehere:

- a) Deri ne daten 15 te muajit pasardhes, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5 % te vleres se fatures mujore te papaguar per cdo dite vonese.
- b) Ne daten 16 te muajit pasardhes Pajtimtarit i nderpritet ofrimi i sherbimit. Nga data 16 deri ne ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes negociohet per zgjidhjen e mosmarreshjeve, kryerjen e pageses se fatures mujore, kamat vonesat etj.
- c) Nese pas perfundimit te afatit sipas pikes 7.2/b mosmarreshjet nuk zgjidhen atehere ceshtja kalon per zgjidhje ne Gjykatën e Rrethit.
- d) *Diten e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes, Kontrata quhet e nderprere.*

**7.3** *Ne rast se Pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre masa kufizuese te ofrimi te sherbimit per Pajtimtarin:*

- c. *Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje Pajtimtarin me shkrim shkrim ose me SMS/telefonate neprmet 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.*
- d. *Ne rast se Pajtimtari 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.*
- e. *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 Pajtimtari.*

**7.4** Operatori nuk eshte i detyruar te njoftoje paraparakisht Pajtimtarin per masat e marra ne rast se shkelja e evidentuar e kontrates:

**7.4.1** perben nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;

**7.4.2** shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit

**7.5** *Nese eshte teknikisht e mundshme, Operatori eshte i detyruar te kufizojë aksesin vetem per ato sherbime qe Pajtimtari ka shkelur kushtet e kontrates, pervec*

*rasteve kur Pajtimtari abuzon, ose ne menyre te perseritur kryen me vonese ose nuk paguan faturat.*

**7.6** *Ne cdo rast kur Pajtimtari vonon pagesen e vleres se fatures, tej afateve te percaktuara ne fature, dhe brenda ketij afati nuk ka bere ankese me shkrim per faturen, Pajtimtari detyrohet t'i paguaje Operatorit kamate ne masen 0.5% te fatures mujore te papaguar, per cdo dite vonese ne pagim nga afati i pageses se percaktuar ne fature.*

**7.7** *Ne rast se Pajtimtari, ka bere ankese me shkrim per faturen, para afatit te pageses, atehere:*

*c) Operatori ka detyrimin te trajtoje ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.*

*d) Operatori mund te mos aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.*

## **Neni 8 PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATES**

**8.1** Operatori mund te prishe kontraten ne menyre te njeanshme kur Pajtimtari nuk shlyhen pagesat e fatures sipas nenit 6 te kesaj Kontrate.

**8.2** Pajtimtari ka te drejte ta quaj kete Kontrate te prishur ditën e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore pavarsisht nga data e paraqitjes se kerkeses se tij me shkrim.

**8.3** Pajtimtari ka te drejte te zgjidhe Kontraten ne menyre te njeanshme dhe pa kosto shtese, ne rastet e modifikimit/zevendesimit te kontrates, nese nuk eshte dakort me kushtet e reja perfshire:

- rritje te tarifes se nje apo me shume sherbimeve;
- perkeqesim te treguesve te cilesise se sherbimit nga Operatori

Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Ne keto raste pajtimtari duhet te njiptoje Operatorin sipas peraktimeve te nenit 10.

## **Neni 9 KUSHTE TE PERGJITHSHME**

**9.1** Kjo Kontrate hartohet dhe interpretohet nga Palet ne perputhje me aktet ligjore dhe nenligjore te Republikës se Shqiperise.

**9.2** Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas percaktimeve ne Udhezuesin e Mosmarrveshjeve me pajtimtarin te dhena si Aneks i kesaj Kontrate. Ne rast se palet nuk arrijne të zgjidhin mosmarrveshjen me mirëkuptim, secila mund ti drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

**9.3** Kjo Kontrate hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.

**9.4** Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej 12 (dymbedhete) muajsh duke filluar nga data e nenshkrimit te kontrates prej pajtimtarit.

- 9.5** Nese pajtimtari nuk ka njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, se nuk deshiron vazhdimin e kontrates pertej afatit 12 (dymbedhjete) mujor, kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar.
- 9.6.** Pas kalimit te afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhe kontraten duke njoftuar me shkrim Operatorin per kete ose me deklarim ne dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhe kontraten ne fund te muajit ne vazhdim, por asnjehere me vone se 30 (tridhjet) dite nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Ne rast se kontrata zgjidhet gjate muajit, tarifa mujore e pajtimit do te paguhet deri ne fund te muajit kalendarik gjate te cilit eshte zgjidhur kontrata.
- 9.7** Ne cdo rast zgjidhjeje te kesaj Kontrate duhet te shlyhen te gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.
- 9.8 Ne rast zgjidhjeje te Kontrates per shkak te mosshlyerjes se detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qofte personalisht, qofte si person juridik do te humbase te drejten te lidhe nje kontrate tjeter me Operatorin pa shlyer me pare detyrimet e tij te prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do te ruaje te drejten e tij per te kerkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve te pashlyera.*
- 9.9** Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

## **Neni 10. MODIFIKIMI**

- 10.1.** *Percaktimet e kesaj Kontrate, Aneksi 1, Tabela e Sherbimeve dhe Tarifave, Aneksi 2, Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarreshjeve, perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP nr. \_\_\_\_\_, date \_\_\_\_\_.*
- 10.2.** Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.
- 10.3.** Per cdo modikim/zevendesim te kushteve te pergjithshme, reduktimi te sherbimeve/cilesise dhe rritje te tarifave te sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:
- Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
  - te njoftoje pajtimtaret 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.
- 10.4** Permiresimi i sherbimeve per pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilesise/sherbimeve mund te aplikohen nga Operatori pa qene nevoja e njoftimit.

**10.5** *Ndryshimet e cituara ne piken 10.3, hyjne ne fuqi ne daten e percaktuar nga AKEP (ne rast se ato jane objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.*

**10.6** *Ne rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon ne heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes ne fuqi te tyre pa qene i detyrueshem nenshkrimi i tyre (te nje amendamenti apo kontrates se re) nga te dy palet . Palet kane te drejte te neshkruajne amendamentet apo kontraten e re, ne cdo kohe para apo pas hyrjes ne fuqi te ndryshimeve.*

**10.7** *Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.*

Kjo kontrate dhe gjithë elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlefshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

Me ane te ketij nenshkrimi vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

**ADRESA (Kontaktet) :**

\_\_\_\_\_

Rajoni/ Zona

.....

Adresa:

.....

NIPT:

.....

Kodi Fiskal:

.....

**PAJTIMTARI:**

## **ANEKSI nr.1** \_\_\_\_\_

---

### Tabela e sherbimeve dhe tarifave

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

Shpejtësia e transmetimit: \_\_\_\_\_

+ \_\_\_\_\_ e-mail falas. \_\_\_\_\_

**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 per sherbimin \_\_\_\_\_”
  - c-** Nepermjet sporteleve te Operatorit ku 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 veprimit 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, mbeshtetur 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 mosmarreshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga Operatori.