

Nr. Prot.022/B/18

Nr. i Regjistrimit: 38

RREGULLORE

PËR

KONTRATAT, TRANSPARENCËN DHE PUBLIKIMIN E INFORMATAVE DHE MASAVE TJERA MBROJTËSE PËR PËRDORUESIT FUNDORË

PËR

OFRIMIN E RRJETEVE DHE SHËRBIMEVE PUBLIKE TË KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE

Kjo Rregullore është nxjerr në bazë të nenit 3 paragrafi 1), nenit 10 paragrafi 4), neni 64, neni 65, neni 66, neni 67, neni 69, neni 70, neni 71, neni 72, neni 73, neni 74, neni 85 paragrafi 7), neni 91 dhe neni 92 i Ligjit Nr.04/L-109 për Komunikimet Elektronike (*tutje referuar si – Ligji*); Nenit 10, paragrafi 2.1) të Statutit të Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare; Direktivës 2002/22/EC të Këshillit dhe Parlamentit Europian të datës 7 Mars 2002 për shërbimet universale dhe të drejtat e përdoruesve të rrjetave dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike (*Direktiva e Shërbimeve Universale*), të ndryshuar me Direktivën 2009/136/EC të datës 25 Nëntor 2009; Rregullores Nr.2015/2120 të Parlamentit dhe Këshillit Evropian të datës 25 Nëntor 2015 për përcaktimin e masave lidhur me qasjen në internetin e hapur.

Neni 1

Qëllimi dhe Fushëveprimi

Kjo Rregullore përcakton termat dhe kushtet, të cilat duhet t'i përmbajë kontrata për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun. Rregullorja gjithashtu përcakton masat për të rritur transparencën dhe publikimin e informacionit në dobi të konsumatorëve dhe përdoruesve tjerë fundor.

Neni 2

Përkufizimet

Për qëllim të kësaj Rregulloreje;

- 2.1 Kuptimi apo definicioni i cilësdo fjalë, frazë apo shprehje sipas Ligjit do të jetë gjithashtu i zbatueshëm për atë fjalë, frazë apo shprehje në këtë Rregullore;
- 2.2 Termat dhe shprehjet në vijim do të kenë këtë kuptim:

- a) **Autoriteti** - nënkupton Autoritetin Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP).
- b) **Bulk SMS** - nënkupton shpërndarjen ose dërgimin e një numri të madh të SMS-ve tek përdoruesit e shërbimeve të telefonisë mobile, të cilët përdoren nga ndërmarrësit e ndryshëm kryesisht për qëllime të marketingut.
- c) **Konsumator** - nënkupton cilindo person fizik, i cili shfrytëzon ose kërkon të shfrytëzoj shërbime të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun për qëllimet, të cilat janë jashtë veprimtarisë së tij/saj biznese apo profesionale.
- d) **Parapagues** - nënkupton cilindo person fizik apo person juridik, i cili ka lidhur një kontratë me një ndërmarrës që ofron shërbime të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun për përfitimin e shërbimeve të ofruara.
- e) **Përdorues fundor** - është shfrytëzuesi, i cili nuk ofron rrjete dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike publike, të disponueshme për publikun.
- f) **Plani tarifor** - nënkupton të gjitha tarifat, të cilat aplikohen nga ndërmarrësi për ndonjë shërbim të caktuar.
- g) **Riparim** - do të thotë riparim i linjës apo ofrimi i shërbimit zëvendësues.
- h) **ISP** - nënkupton ofruesin e shërbimit të qasjes në internet (IAS). ISP gjithashtu mund të jetë ofrues i shërbimeve të specializuara.
- i) **IAS** - nënkupton shërbimin e qasjes në internet.
- j) **Shpejtësia minimale (Shpejtësia e garantuar)** - është shpejtësia më e ulët, të cilën e ofron ofruesi i qasjes në internet për parapaguesin në përputhje me kontratën.
- k) **Shpejtësia maksimale** - është shpejtësia që parapaguesi pret të pranoj së paku një pjesë të kohës (p.sh. së paku një herë në ditë).
- l) **Shpejtësia e reklamuar** - është shpejtësia që një ofrues i shërbimit të qasjes në internet e përdor në komunikimet komerciale, përfshirë reklamimet dhe marketingun lidhur me promovimin e ofertave të qasjes në internet. Në rast se shpejtësitë janë të përfshira në një ofertë marketingu të ofruesit të qasjes në internet, shpejtësia e reklamuar duhet të specifikohet në informacionin e publikuar dhe në kontratë për secilën ofertë.
- m) **Shpejtësia e zakonshme në dispozicion:** është shpejtësia ku një parapagues mund të arrij shumicën e kohës gjatë qasjes në shërbime.
- n) **Shërbimi i Specializuar** - është shërbimi i ndryshëm nga shërbimi i qasjes në internet, i cili është i optimizuar për një përmbajtje të caktuar, aplikacione ose shërbime, ose kombinim i tyre, ku optimizimi është i nevojshëm për të përmbushur

kërkesat e përmbajtjes, aplikacioneve ose shërbimeve për një nivel të caktuar të kualitetit (p.sh. shembuj tipik i shërbimeve të specializuara të ofruara për parapaguesit janë VoLTE dhe shërbimet transmetuese të IPTV lineare me kërkesa specifike të QoS, disa shërbime të interesit publik, komunikimet makinë-makinë M2M, etj.).

KAPITULLI I KONTRATAT

Neni 3 Kërkesat Themelore

3.1 Çdo kontratë e lidhur ndërmjet konsumatorit dhe përdoruesve tjerë fundor me ndërmarrësin për ofrimin e rrjetave dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike ose qasjen në rrjetet publike të komunikimeve elektronike, duhet të përmbajë së paku informatat në vijim në formë të qartë, detajuara dhe lehtësisht të qasëshme:

3.1.1 Emrin dhe adresën e ndërmarrësit;

3.1.2 shërbimet e ofruara, duke përfshirë:

- a) a ofrohet apo jo qasje në shërbimet emergjente dhe informacionin për lokacionin e thirrësit dhe çfarëdo kufizimi në ofrimin e shërbimeve të emergjencës;
- b) informacionin për kushtet tjera që kufizojnë qasjen dhe/ose përdorimin e aplikacioneve dhe shërbimeve, aty ku këto kushtëzime janë të lejuara në bazë të legjislacionit në fuqi;
- c) niveli më i ulët i kualitetit të shërbimit të ofruar d.m.th. koha për inicimin e thirrjes, shpejtësinë e transmetimit të të dhënave dhe ku është e përshtatshme, parametrat tjerë kualitetit të shërbimeve të definiuara nga Autoriteti;
- d) Informatat mbi procedurat e ndërmarra nga ndërmarrësi për matje dhe modifikim të trafikut për të shmangur mbingarkimin e rrjetit dhe informacionin se si këto procedura ndikojnë në kualitetin e shërbimit;
- e) Informatat për llojet e mirëmbajtjeve dhe përkujdesjes, përfshirë numrat kontaktues së ofruar ndaj konsumatorëve, si dhe mënyrat për shfrytëzim të këtyre shërbimeve;
- f) çfarëdo kufizimi për shfrytëzim të pajisjeve fundore të ofruar nga ndërmarrësi;

3.1.3 nëse të dhënat personale të parapaguesit janë të përfshira në numratorin publik dhe nëse është kështu, të specifikohen se cilat janë ato të dhëna dhe në çfarë

niveli të dhënat e tilla janë relevante për qëllim të numratorit, siç është përcaktuar nga ofruesi i numratorit dhe t'i verifikoj, përmirësoj ose tërheq të dhënat e tilla;

- 3.1.4 detajet për çmimet dhe tarifat, mënyrën se si informatat e përditësuara për të gjitha tarifat dhe shpenzimet e mirëmbajtjes mund të merren, mënyrat e ofruara të pagesës, si dhe çdo diferencë në çmime varësisht nga mënyra e pagesës;
- 3.1.5 kohëzgjatja e kontratës dhe kushtet për përtëritje të kontratës, përfundimin e kontratës si dhe përfundimin e shërbimeve, duke përfshirë;
- a) përcaktimin e kohëzgjatjes minimale për të përfituar nga ofertat promovuese;
 - b) nëse është e aplikueshme, çfarëdo pagese për bartshmërinë e numrave dhe identifikuesit e tjerë;
 - c) nëse është e aplikueshme, të gjitha shpenzimet për shkak të shkëputjes së kontratës, duke përfshirë pagesat që kanë të bëjnë me pajisjet fundore.; Nëse kërkohet parapagim me kushte të caktuara, atëherë kësaj kontrate i shtohet një tabelë, e cila përcakton vlerën e mbetur të pajisjes fundore gjatë çdo muaji të kohëzgjatjes së kontratës me kohë të caktuar. Për kalkulimin e zhvleftësimit mujor të pajisjes fundore, përdoret metoda e zhvleftësimit linear. Metoda e zhvleftësimit me vlerën mbetëse të pajisjes fundore nuk do të tejkaloj periudhën maksimale të zhvleftësimit të njëzet e katër (24) muajve për kontratat me personat fizik, ndërsa për kontratat me personat juridik, periudha zhvleftësimit me vlerën mbetëse të pajisjes fundore nuk do të tejkaloj periudhën maksimale të kohëzgjatjes së kontratës.
- 3.1.6 kushtet për kompensimin dhe rimbursimin në rastet kur shërbimi i ofruar nuk është në nivel të cilësisë së kontraktuar ose nuk janë plotësuar kushtet e specifikuar në paragrafin 3.1.2 të kësaj Rregulloreje. Në rast të ndërprerjes së shërbimeve për së paku një (1) ditë, atëherë ndërmarrësi për çdo ditë duhet të kompensojë dy (2) ditë përdoruesin fundor. Kompensimi mund të bëhet në formë të rimbursimit ose duke zgjatur validitetin varësisht nga lloji i shërbimit ose i pakos.
- 3.1.7 Mënyrën e inicimit të procedurës për zgjidhjen e mosëmarrëveshjes, përfshirë parashtrimin e ankesës në pajtim me procedurat dhe rregullat e zgjidhjes së mosëmarrëveshjes, të parapara në nenin 84 të Ligjit.
- 3.1.8 Llojin e veprimit, të cilin mund ta marr ndërmarrësi për të reaguuar ndaj sigurisë ose cënimit të integritetit dhe kërcënimeve.
- 3.1.9 Çmimin e përgjithshëm për ofertën në pako të shërbimeve të komunikimeve elektronike;

3.1.10 Identifikimi i konsumatorit dhe përdoruesve tjerë fundorë përmes dokumenteve dhe informatave në vijim:

- a) për personin fizik: konsumatori duhet të identifikohet përmes dokumentit identifikues valid;
- b) nëse përdoruesi fundor është person juridik: një kopje e çertifikatës së regjistrimit të biznesit;
- c) nëse përdoruesi fundor është përfaqësues i personit fizik apo juridik: personi duhet të ofroj dokumentin identifikues të tij valid dhe autorizimin përkatës.

3.1.10.1 Ndërmarrësi duhet të njoftohet menjëherë me shkrim në rast të ndryshimit të adresës apo emri i konsumatorit dhe përdoruesve tjerë fundorë, emrin e regjistrimit të biznesit, apo formën ligjore të personit juridik. Konsumatorët dhe përdoruesit tjerë fundorë bartin përgjegjësinë për informatat që i kanë ofruar ndërmarrësit.

3.2 Pavarësisht nenit 5, nëse të dhënat e cekura në nenin 3.1 ndryshojnë duhet të modifikohet edhe kontrata.

3.3 Kontrata mund të përmbajë gjithashtu çfarëdo informacioni për kufizime që rrjetat dhe/ose shërbimet e komunikimeve elektronike të mos përdoren për aktivitete të jashtëligjshme apo për shpërndarje të përmbajtjeve të dëmshme, si dhe për mënyrat për t'u mbrojtur nga rreziqet për sigurinë personale, privatësinë dhe të dhënat personale.

Neni 4

Kontratat me Kohë të caktuar

4.1 Pavarësisht nenit 5 të kësaj Rregulloreje, kontrata me kohë të caktuar apo kontrata e përhershme, e lidhur me konsumatorin dhe përdoruesit tjerë fundorë, mund të zëvendësohen me kontratë të re me ndërmarrësin e njëjtë, vetëm nëse ndërmarrësi:

4.1.1 e informon parapaguesin në fjalë më parë dhe me shkrim, si në vijim:

- a) duke mos pranuar zëvendësimin, kontrata aktuale me kohë të caktuar në datën e skadimit kthehet në kontratë të përhershme me kushtet e njëjta, që mund të shkëputet në çdo kohë, pa pagesë me kusht që njoftimi t'i dërgohet dy (2) muaj para skadimit të kontratës.
- b) duke pranuar zëvendësimin, kontrata aktuale do të zëvendësohet me kontratë të re me kohë të caktuar, e cila mundet të shkëputet vetëm para skadimit të datës me kusht që taksa e shkëputjes të jetë paguar, shuma e së cilës i komunikohet parapaguesit në fjalë në përputhje me dispozitat e kësaj rregulloreje, dhe

4.1.2 për rastet e përcaktuara në këtë nen kërkohet aprovimi me shkrim nga parapaguesit.

Neni 5

Shkëputja e Kontratave

- 5.1 Parapaguesit kanë të drejtë që të shkëpusin kontratën e tyre pa u ndëshkuar pas paralajmërimit për modifikim të kushteve të kontratës të propozuara nga ndërmarrësit që ofrojnë shërbime dhe/ose rrjete të komunikimeve elektronike.
- 5.2 Parapaguesit duhet të informohen për të gjitha ndryshimet e propozuara në kushtet e kontratës jo më vonë se tridhjetë (30) ditë para hyrjes në fuqi të këtyre ndryshimeve. Në rast të mospajtit me ndryshimet e kushteve, parapaguesi ka të drejtë që pa asnjë pasojë të shkëputë kontratën.
- 5.3 Në rast të rritjes së tarifës, parapaguesi ka të drejtë të shkëpus kontratën pa u ndëshkuar deri në ditën e fundit të muajit pas pranimit të faturës së parë si rezultat i këtyre ndryshimeve.
- 5.4 Parapaguesi mund të shkëpus kontratën e specifikuar në nenin 3, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsyet për këtë. Kontrata do të shkëputet në kohën e zgjedhur nga parapaguesi, edhe nëse ajo do të thotë menjëherë. Ndërmarrësi do të ndërpres shërbimin sa më shpejt që teknikisht është e mundur dhe do të konfirmoj këtë me shkrim tek parapaguesi.
- 5.5 Ndërmarrësit nuk kanë drejtë që të aplikojnë kombinime të termave dhe kushteve në marrëveshjet e lidhura me parapaguesit, që pamundësojnë apo dekurajojnë konsumatorët apo përdoruesit fundorë për të ndryshuar ofruesin e shërbimeve, duke përdorur para-zgjedhjen e operatorit ose bartshmërinë e numrave.
- 5.6 Ndërmarrësit nuk mund të kërkojnë kompensimin e demit nga parapaguesi, për shkëputje të parakohshme të kontratës me kohë të caktuar me perjashtim të rasteve të specifikuara të rasteve të specifikuara në nenin 5.7 të Rregullores.
- 5.7 Ndërmarrësi mund të kërkojë kompensimin e demit për shkëputjen e parakohshme të kontratës gjatë nëntë (9) muajve të parë kur kontrata është e lidhur për 12 muaj, respektivisht 12 muajve të parë kur kontrata është e lidhur për 24 muaj. Shuma e kompensimit të demit nuk mund të tejkalon tarifën e parapagimit mujor për periudhën e mbetur prej nëntë (9) respektivisht 12 muajve pas hyrjes në fuqi të kontratës, me përjashtim të rasteve kur përdoruesit fundor i ofrohen pajisje fundore, atëherë zbatohen dispozitat e nenit 9 të Rregullores.
- 5.8 Parapaguesi, i cili ka pranuar produktin apo shërbimin pa pagesë apo me një çmim më të ulët me kusht që ai të parapaguhet me kontratë me kohë të caktuar, ndërmarrësi mund të kërkojë kompensim shtesë pas shkëputjes së parakohshme të kontratës.

Megjithatë, ky kompensim nuk mund të tejkaloj vlerën e mbetur të produktit në momentin e shkëputjes së kontratës, në përputhje me paragrafin 3.1.5 c).

5.9 Ndërmarrësit nuk janë të detyruar të njoftojnë paraprakisht parapaguesit për masat e marra, në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

5.9.1 shkakton një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit,

5.9.2 shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

Neni 6 Kohëzgjatja e Kontratave

6.1 Kur kontrata e specifikuar në nenin 3 të kësaj Rregulloreje lidhet me konsumatorin dhe përdoruesit e tjerë fundorë, kohëzgjatja fillestare e kontratës nuk mund të tejkaloj afatin prej njëzet e katër (24) muaj. Ky kufizim nuk është i aplikueshëm për parapaguesit apo përdoruesit fundor që janë përsone juridik.

6.2 Ndërmarrësit duhet t'u ofrojnë përdoruesve të tyre mundësinë për të lidhur kontratë me kohëzgjatje maksimale prej dymbëdhjetë (12) muajve, nëse kërkohet nga përdoruesit e tyre.

Neni 7 Kriteret e faturimit

7.1 Ndërmarrësit janë të detyruar t'u ofrojnë parapaguesve të tyre, për shërbimet telefonike të mundshme për publikun, faturë të detajuar, me qëllim që t'u mundësojnë kontrollin mbi shumën e faturuar.

7.2 Në faturën e përmendur në paragrafin 7.1) të këtij neni mund të mos përfshihen thirrjet drejt numrave pa pagesë dhe thirrjet drejt numrave të emergjencës.

7.3 Fatura e detajuar për shërbimet telefonike publike duhet të përfshijë, së paku elementet e mëposhtme:

7.3.1 Periudhën e faturimit;

7.3.2 Pagesën fikse mujore për shërbimin;

7.3.3 Llojin dhe shumën e të gjitha pagesave tjera të mundshme për periudhën e faturimit, përfshirë shpenzimet e mundshme të ngarkuara pas shkëputjes së kontratës;

- 7.3.4 Numrat e thirrur, datën, orën, si dhe kohëzgjatjen e bisedave të kryera, nëse kërkohet nga përdoruesi fundor;
- 7.3.5 Pagesën përkatëse për çdo komunikim të kryer.
- 7.4 Tarifat për fascilitete për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike duhet të janë mjaftueshëm të ndara, ashtu që parapaguesit nuk i kërkohet të paguaj për fascilitete që nuk janë të nevojshme për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të kërkuara.
- 7.5 Ndërmarrësit duhet t'i ofrojnë parapaguesit me kontratë faturën bazike të detajuar sipas paragrafit 7.3) të këtij neni. Kjo faturë i dërgohet së paku çdo tre (3) muaj parapaguesit, pa shpenzime shtesë të ngarkuar për këtë qëllim nëse kërkohet nga parapaguesi.
- 7.6 Parapaguesi me kontratë mund të kërkojë që pa pagesë të marr një version më të detajuar të faturës bazike që ata kanë pranuar.
- 7.7 Të dhënat personale do të trajtohen në pajtim me Ligjin mbi Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

Neni 8

Planet tarifore

- 8.1 Ndërmarrësi së paku një (1) herë në vit e paraqet në faturë tek parapaguesi i tij me kontratë, informatat lidhur me planin më të avancuar tarifor, duke marrë parasysh profilin e parapaguesit.
- 8.2 Parapaguesi në çdo kohë mund të kërkojë nga ndërmarrësi pa pagesë informata rreth planeve tarifore alternative më të lira duke marrë parasysh profilin e parapaguesve të tyre. Parapaguesit duhet t'i ofrohet një mënyrë më e lehtë për të paraqitur kërkesën e tij dhe ndërmarrësi duhet t'i përgjigjet brenda pesëmbdhjetë (15) ditësh nga data e pranimin të kërkesës.
- 8.3 Ndërmarrësi është i obliguar t'i ofroj Autoritetit informata të detajuara për çdo plan të ri tarifor, përfshirë pakot e reja, jo më vonë se ditën e fillimit të aplikimit të këtij plani.

Neni 9

Pagesa për pajisjet fundore dhe pagesat tjera

- 9.1 Kur përdoruesit fundor i ofrohet pajisja fundore falas apo me pagesë, e cila është më e ulët se sa çmimi blerës, ofruesi i shërbimeve të komunikimeve elektronike publike duhet të vendos në kontratë për ofrimin e shërbimeve të komunikimeve elektronike diferencën e çmimit të kësaj pajisjeje me dhe pa çmim të shërbimit, si dhe periudhën kohore dhe mënyrën në të cilën do të bëhet kompensimi i kësaj diference.

- 9.2 Lista e masave që do të aplikohen nga ndërmarrësi në rast të mos pagesës së faturës duhet të specifikohet detajisht në kontratën e lidhur me parapaguesin.
- 9.3 Në rast të aplikimit të këtyre masave, parapaguesi duhet të njoftohet tridhjetë (30) ditë paraprakisht.
- 9.4 Shkalla e kamatës e ngarkuar për borxhe të mundshme, nuk lejohet të tejkaloj shkallën e kamatës ligjore.
- 9.5 Ndëshkimi i aplikuar për mos pagesë të faturës, e cila reflekton shpenzimet shtesë administrative për të marrë faturën e pa paguar nuk lejohet të tejkaloj shumën prej pesë (5) Euro përfshirë TVSH-në.
- 9.6 Ndërmarrësi e ka të drejtën të ndërprej shërbimin duke pasur parasysh masat e përmendura në paragrafin 9.2) të këtij neni.
- 9.6.1 Nëse është teknikisht e mundur, ndërmarrësit janë të detyruar të kufizojnë qasjen vetëm në ato shërbime, për të cilat parapaguesi ka shkëlur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur parapaguesi abuzon ose në mënyrë të përsëritur kryen me vonesë ose nuk paguan faturat.
- 9.6.2 Ndërmarrësve u ndalohet të kufizojnë qasjen për përdorimin e numrave të emergjencës.
- 9.7 Shuma e mundshme e detyruar për ri aktivizim të shërbimit pas ndërprerjes për shkak të mos pagesës duhet të specifikohet në kontratë dhe nuk duhet të tejkaloj shumën prej dhjetë (10) euro përfshirë TVSH-në.

Neni 10

Kërkesat shtesë për çështjet e Net Neutralitetit

- 10.1 Ofruesi i shërbimit të qasjes në internet (ISP) duhet të specifikoj në kontratë shpejtësitë (e ngarkimit dhe shkarkimit):
- 10.1.1 shpejtësinë e garantuar (minimale), shpejtësinë maksimale dhe shpejtësinë e zakonshme në dispozicion në rastin e rrjetave fikse.
- 10.1.2 Shpejtësinë maksimale dhe shpejtësinë e reklamuar në rastin e rrjetave mobile.
- 10.2 Shpejtësia e garantuar (Shkarkimit/ngarkimit) në rast të rrjetave fikse nuk duhet të jetë më e vogël se 20% e shpejtësisë maksimale.
- 10.3 Shpejtësia maksimale (Shkarkimit/ngarkimit) është shpejtësia ku parapaguesi pret që të pranoj së paku gjatë një periudhe të caktuar kohore (p.sh. së paku një herë në ditë).
- 10.4 ISP është e obliguar që në kontratë të specifikoj orët e "peak" në rast të rrjeteve fikse.

- 10.5 Shpejtësia zakonisht në dispozicion (Shkarkimit/ngarkimit) për rrjetat fikse duhet të jetë në dispozicion të parapaguesit së paku gjatë orëve “off-peak” dhe 80% të orëve “peak”.
- 10.6 Përderisa ARKEP t’ka këtë platformën për matjen e parametrave të QoS për qasjen në internet, ISP duhet të specifikoj në kontratë se si do të realizoj matjet e shpejtësive të specifikuara në paragrafët 10.1.1 dhe 10.1.2 të këtij neni. Të gjitha matjet do të ofrohen në mes pikës terminuese të rrjetit dhe cilitëdo serveri të ISP, i cili ka lidhje direkte me KOS-IX. Aplikacioni Speed test nga Ookla mund të përdoret për realizimin e matjeve në fjalë.
- 10.6.1 Pasi që ARKEP të pajiset me Platformën për matjen e kualitetit të qasjes në internet, matja e shpejtësisë do të bëhet në përputhje me kërkesat e kësaj rregulloreje dhe Rregullores për Kualitet të Shërbimeve.
- 10.7 ISP-të duhet të përfshijnë në kontratë dhe publikojnë një sqarim të qartë dhe gjithëpërfshirës të masave të menaxhimit të trafikut:
- 10.7.1 Sa i përket kufizimeve të volumit, kontratat duhet të specifikojnë 'madhësinë' e kufirit të epërm/tavanit (në terma sasiore, p.sh. GB), çfarë do të thotë në praktikë dhe pasojat e tejkalimit të tij (p.sh. ngarkesa shtesë, kufizimet e shpejtësisë, bllokimi i gjithë trafikut etj.). Nëse shpejtësia do të zvogëlohet pasi të jetë arritur kufiri/tavani i të dhënave, kjo duhet të merret parasysh kur specifikohen shpejtësitë në një kontratë dhe publikimi i informacionit. Informacionet dhe shembujt gjithashtu mund të ofrohen rreth asaj se çfarë llojesh të përdorimit të të dhënave do të dërgonte në një situatë ku kufiri i të dhënave të arrihet (p.sh. shuma indikative e kohës duke përdorur aplikacione të njohura, si video SD, video HD dhe muzikë).
- 10.8 ISP-të nuk duhet të përfshihen në masat e menaxhimit të trafikut, të cilat shkojnë përtej masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut, duke bllokuar, ngadalësuar, ndryshuar, kufizuar, ndërhyrë, degraduar ose diskriminuar në mes të përmbajtjeve specifike, aplikacioneve ose shërbimeve, ose kategorive të veçanta, përveç nëse është e nevojshme dhe vetëm për aq kohë sa është e nevojshme.
- 10.9 Kjo nuk duhet të pengojë ofruesit e shërbimeve të qasjes në internet nga zbatimi i masave të arsyeshme të menaxhimit të trafikut. Për t'u konsideruar të arsyeshme, masat e tilla duhet të jenë transparente, jodiskriminuese dhe proporcionale dhe nuk duhet të bazohen në çështje komerciale, por në kushte objektivist të ndryshme teknike të kërkesave të shërbimit për kategori të veçanta të trafikut. Këto masa nuk duhet të mbikëqyrin përmbajtjen specifike dhe nuk do të mbahen/zbatohen për më shumë se sa është e nevojshme/domosdoshme.
- 10.10 ISP duhet të përfshijë në kontratë përjashtimet në të cilat masat e menaxhimit të trafikut janë të lejueshme pa njoftim paraprak, ashtu që të:

10.10.1 Përmbushet kërkesa e ligjeve në fuqi ose Vendimit/ve të Gjykatave;

10.10.2 Ruhet e integriteti dhe siguria e rrjetit të komunikimeve elektronike;

10.10.3 Parandalohet i ngarkesa/bllokimi i rrjetit.

10.11 Nëse një kontratë përfshin shërbime të specializuara, ISP-të duhet të përfshijnë në kontratë dhe të publikojnë informata të qarta dhe të kuptueshme se si shërbimet e specializuara të përfshira në parapagimin e parapaguesit mund të ndikojnë në IAS.

10.12 Ofruesit e shërbimeve janë të detyruar të bëjnë ndryshime në kontratat ekzistuese me parapaguesit me kërkesë me shkrim të parapaguesve. Këto ndryshime në kontratë nuk e rinovojnë afatin e kontratës.

KAPITULLI II TRANSPARENCA DHE PUBLIKIMI I INOFRMATAVE

Neni 11 Mundësimi i krahasimit të tarifës

11.1 Ndërmarrësit duhet të publikojnë dhe/ose shpërndajnë informatat të krahasueshme, adekuate, të përditësuara dhe transparente si në vijim:

- a) Tarifa e qasjes në shërbimet dhe rrjetet e tyre;
- b) Tarifa e shfrytëzimit të këtyre rrjeteve dhe shërbimeve;
- c) shpenzimet e caktuara për shkak të ndërprerjes së kontratës.

11.1.1 Këto informata do të publikohen në mënyrë të qartë, të detajuar dhe lehtësisht të qasëshme në pajtim me nenin 65 të Ligjit si dhe dispozitat e kësaj Rregulloreje.

11.2 Autoriteti mund të kërkojë nga ofruesit e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike publike t'a informojnë publikun me informata që kanë rëndësi publike, pa pagesë për parapaguesit ekzistues apo ata të rinj në mënyrë të njëjtë sikurse parapaguesit e rregullt.

11.3 Për çdo shërbim që ndërmarrësit i ofrojnë konsumatorëve dhe përdoruesve tjerë fundorë, duhet të përgatisin udhëzues dhe të njëjtin t'a publikojnë.

11.3.1 Udhëzuesi do të jetë i disponueshëm për konsumatorët dhe përdoruesit fundor në çdo vend ku ndërmarrësi i ofron shërbimet e tij. Udhëzuesi do t'i prezantohet konsumatorit dhe përdoruesit fundor jo më vonë se kur oferta kontraktuese të jetë formuluar dhe do t'i shtohet më pastaj kontratës.

- 11.3.2 Konsumatori dhe përdoruesi fundor mund të kërkoj udhëzuesin që të i dërgohet në çdo kohë.
- 11.4 Autoriteti do të inkurajoj ofrimin e informacionit krahasues që t'u mundësoj përdoruesve fundorë dhe konsumatorëve t'a bëjnë një vlerësim të pavarur të kostos së pakove alternative të shërbimeve, si p.sh. duke përdorur udhëzues interaktiv ose teknika të ngjashme. Kur një mjet i tillë nuk ofrohet në treg pa pagesë, apo me një çmim të arsyeshëm, Autoriteti mund të vendos për të krijuar udhëzues, apo mundësi teknike të tilla ndërmjet prokurimit apo duke përdorur resurse të veta të brendshme.
- 11.5 Më qëllim të zbatimit të paragrafit 10.4) ndërmarrësit, të cilat ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike publike duhet t'i ofrojnë Autoritetit të gjitha informatat e nevojshme, duke mos u kufizuar vetëm në tarifatat dhe kontratat e aplikueshme, minimum dy javë para prezantimit apo modifikimit të planit të ri tarifor.
- 11.6 Përveç kësaj, ndërmarrësi e specifikon në çdo faturë tekstin në vijim në një kuti të veçantë dhe të shtypur me fontin bold: *"Ju lutem konsultohuni me ueb faqen e ARKEP www.arkep-rks.org për të gjetur planin tarifor që i përshtatet më se miri nevojave tuaja."*
- 11.7 Palët e treta do të kenë të drejtë të përdorin pa pagesë, informacionin e publikuar nga ndërmarrësit që ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime publike të komunikimeve elektronike për qëllim të shitjes ose mundësimin të udhëzuesve të tillë interaktiv ose teknikave të ngjashme.

Neni 12 **Informatat**

- 12.1 Ofruesit e shërbimeve dhe/ose rrjeteve të komunikimeve elektronike publike, përveç tjerash duhet të:
- a) t'u ofrojnë informata parapaguesve për tarifatat e aplikuarat për çfarëdo numri dhe shërbimi që ka të bëjë me kushte specifike të çmimeve; kur kemi të bëjmë me kategori individuale shërbimesh Autoriteti mund të kërkojë që informatat e tilla të jepen para se thirrja të vendoset;
 - b) t'i informojë parapaguesit për çfarëdo ndryshimesh për qasje në shërbime emergjente dhe për vendndodhjen e thirrësit për shërbimet për të cilat janë parapaguar;
 - c) t'i informojë parapaguesit për çfarëdo ndryshimi të kushteve që limitojnë qasjen dhe/ose shfrytëzimin e shërbimeve dhe aplikacioneve, kur kushtëzimet e tilla lejohen me legjislacion nacional;
 - d) ofrojë informata për çfarëdo procedure që ndërmerret nga ofruesi i shërbimeve për matje dhe menaxhim të trafikut për të shmangur ngarkesat, apo mbingarkesat e linkut dhe se si këto procedura mund të ndikojnë në kualitetin e shërbimit;

- e) informojë parapaguesit për të drejtat për të vendosur për përfshirje, ose mospërfshirje të të dhënave personale në informatorët telefonikë dhe për llojin e të dhënave për të cilat bëhet fjalë konform këtij ligji dhe legjislacionit të BE-së për mbrojtje të të dhënave dhe privatësi në komunikime elektronike;
 - f) informojë rregullisht parapaguesit me nevoja të veçanta për detalet e produkteve të dizajnuara për ta.
- 12.2 Nëse ISP nuk ka një marrëveshje me shkrim me parapaguesit, duhet të publikojë rregullat e saj, të cilat janë në përputhje me të gjitha kërkesat e specifikuar në këtë rregullore në faqen e saj të internetit nëse ata kanë dhe ose i ofrojnë parapaguesit një kopje të rregullave të saj para se parapaguesit të paguajnë për shërbimin.

KAPITULLI III

OBLIGIMET E TJERA PER MBROJTJE TË SHFRYTEZUESVE FUNDOR

Neni 13

Mesazhet notifikuese

- 13.1 Ofruesit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të telefonisë mobile obligohen të dërgojnë pa pagesë SMS notifikues tek përdoruesit e tyre fundor:
- 13.1.1 Pas shfrytëzimit të 80% të pakos së aktivizuar;
 - 13.1.2 pas shfrytëzimit të pakos, të njoftojë konsumatorin/përdoruesin fundor se ka kaluar në shpenzime shtesë duke specifikuar qartë tarifat për ato shërbime.
 - 13.1.3 kur konsumimi i përgjithshëm e tejkalon pakon në shumën prej tridhjetë (30) euro. Për çdo dhjetë (10) euro mbi këtë shumë ofruesi obligohet të ridërgojë SMS notifikues pa pagesë.
- 13.2 Për përdoruesit fundorë me parapagim (Prepaid) ofruesit e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të telefonisë mobile obligohen të dërgojnë SMS notifikues së paku 7 ditë para skadimit të përdorimit të numrit.

Neni 14

Komunikimet e padëshiruara

- 14.1 Shfrytëzimi i sistemeve automatike të thirrjeve pa intervenim të njeriut (makinat automatike të thirrjeve), thirrjeve të drejtëpërdrejta nga ana e njeriut, dërgimi i SMS-ve (përfshirë Bulk SMS), faksimilit (faksi) ose posta elektronike me qëllimet e marketingut të drejtëpërdrejtë mund të lejohen vetëm për parapaguesit, të cilët më parë e kanë dhënë pëlqimin.

- 14.2 Pavarësisht nga paragrafi 1) i këtij neni, ku një person fizik ose juridik merr nga konsumatorët e vet detajet kontaktuese elektronike për postën elektronike, në kontekstin e shitjes së një produkti ose shërbimi, në përputhje me këtë ligj, personi i njëjtë fizik ose juridik mund t'i shfrytëzojë këto detaje kontaktuese elektronike për marketing të drejtpërdrejtë të produkteve ose të shërbimeve të ngjashme me kusht që konsumatorëve u është dhënë qartë mundësia që të bëjnë vërejtje, pa pagesë dhe në mënyrë të lehtë, për shfrytëzimin e tillë të detajeve kontaktuese elektronike kur ato janë mbledhur dhe në rastin e secilit mesazh, në rast se konsumatori fillimisht nuk e ka refuzuar shfrytëzimin e tillë.
- 14.3 Ofruesit e shërbimeve duhet të marrin masat e duhura dhe pa pagesë për të siguruar që komunikimet e padëshiruara me qëllim të marketingut të drejtpërdrejtë, në rastet e ndryshme me ato që u referohen paragrafëve 1) dhe 2) të këtij neni, nuk janë të lejuara pa pëlqimin e parapaguesit në fjalë ose për parapaguesit që nuk dëshirojnë t'i pranojnë këto komunikime.
- 14.4 Të gjitha praktikatat e dërgimit të postës elektronike për qëllime të marketingut të drejtpërdrejtë, fshehja ose zhdukja e identitetit të dërguesit, ose në emër të të cilit është bërë komunikimi, ose pa një adresë valide në të cilën pranuesi mund ta ërgojë kërkesën për ndërprerjen e komunikimeve të tilla janë të ndaluara.

Neni 15

Asistenca ndaj konsumatorëve dhe shërbimi i mirëmbajtjes

- 15.1 Ndërmarrësi janë të detyruar të organizojnë dhe t'i kenë funksionale shërbimet e asistencës për përdoruesit fundorë, madje të përdorin të gjitha mjetet e mundshme për të informuar përdoruesit fundorë për këto shërbime e për mundësinë e përdorimit të tyre, si dhe pagesat eventuale, nëse këto shërbime, tërësisht ose pjesërisht ofrohen me pagesë.
- 15.2 Të gjithë përdoruesit fundorë, që kanë qasje në rrjetin e komunikimeve elektronike publike, duhet të kenë qasje në shërbimet e asistencës të ofruar nga ndërmarrësi.
- 15.3 Kur ndërmarrësit ofrojnë mbështetje të konsumatorit dhe shërbim të mirëmbajtjes me telefon, ky shërbim duhet të ofrohet përmes numrit gjeografik apo numrit jo gjeografik, me kusht që tarifat e thirrjes për minute nuk tejkalojnë tarifat standarde për një numër gjeografik.
- 15.4 Ndërmarrësit obligohen që të paraqesin sqarimet e nevojshme në të gjitha dokumentet dhe ueb faqet zyrtare, për rastin kur thirrjet në numrat për kujdesin ndaj konsumatorëve janë pa pagesë vetëm për thirrjet brenda rrjeteve (on-net).

Neni 16

Masat për parandalimin e thirrjeve të bezdisëshme nga ana e përdoruesve fundorë

- 16.1 Ndërmarrësit, të cilët ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime publike të telefonisë mobile që në rast të konstatimit të thirrjeve të bezdisshme nga konsumatorët e tyre do të ndërmarrin masat dhe veprimet si në vijim;
- a) fillimisht t'i bëjnë vërejtje konsumatorit me anë të dërgimit të mesazheve të shkurta (SMS) njoftuese;
 - b) nëse vazhdohet me bezdisje edhe pas vërejtjes, ndërmarrësi mund të inicioj procedurën e ndërprerjes së përkohshme të shërbimit, respektivisht t'i lejohej vetëm pranimi i thirrjeve, kurse mundësia e realizimit të thirrjeve t'i ndërpritet;
 - c) ndërprerja e përkohshme e shërbimit do të zgjas jo më gjatë se tridhjetë (30) ditë;
 - d) nëse edhe pas ndërprerjes së përkohshme të shërbimit vazhdohet me bezdisje, atëherë duhet të udhëzohet konsumatori të paraqes dhe kryej denoncimin për bezdisje;
 - e) ose të ofrojë mundësi tjera teknike të përshtatshme për bllokimin e pranimin të thirrjeve nga numri bezdisës nga vetë përdoruesi.

Neni 17

E drejta e disa përdoruesve fundorë mbi prioritetin e riparimit të shërbimeve të tyre

- 17.1 Në rast të defekteve, ndërmarrësit duhet që pa kosto shtesë t'i japin prioritet riparimit për rastet në vijim:
- a) shërbimeve emergjente përmes numrave emergjent;
 - b) përdoruesve prioritar, lista e të cilëve do të përcaktohet nga Presidenti i Republikës;
 - c) spitalet, mjeket, farmacistet dhe veterinarët, të cilët janë në detyrë;
 - d) policia, brigada e zjarrfikësve, shërbimet e mbrojtjes civile;
- 17.2 Ndërmarrësit duhet të bëjnë riparimin e pengesës brenda 24 orëve për rastet e përmendura në paragrafin 14.1 pa përjashtuar vikendet dhe festat zyrtare.

Neni 18

Sanksionet

- 18.1 Në rast të mos zbatimit të dispozitave të kësaj rregullore, Autoriteti mund të shqiptojë sanksione ekonomike në pajtim me Kapitullin XVI të Ligjit.

Neni 19

Hyrja në fuqi

- 19.1 Neni 6 i kësaj rregullore do të zbatohet për kontratat, të cilat lidhen pas hyrjes në fuqi të kësaj Rregullore.
- 19.2 Përveç paragrafeve 10.5 deri 10.7, kjo Rregullore hynë në fuqi gjashtëdhjetë (60) ditë pas miratimit nga Bordi i Autoritetit.
- 19.3 Nenet 10.5 deri 10.7 hynë në fuqi pas implementimit të platformës për krahasimin e çmimeve të shërbimeve të ofruara nga ndërmarrësit.
- 19.4 Kjo Rregullore shfuqizon Rregulloren nr.28 (*Ref. Nr.Prot.009/B/16*) për kontratat, transparencën dhe publikimin e informatave dhe masave tjera mbrojtëse për përdoruesit fundor për ofrimin e rrjetave dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike.

Prishtinë, 19 Prill, 2018

Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare

**Kreshnik Gashi
Kryetar i Bordit**