



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
DREJTORIA E TË DREJTAVE TË PËRDORUESVE
DREJTORIA E TREGJEVE DHE MASAVE RREGULLATORE**

Nr. 2013/3 Prot.

Tiranë, më 11.10.2023

Lënda: Përgjigje “Kërkesës për Informacion” Nr.2013/2 Prot., datë 06.10.2023.

[REDACTED]
[REDACTED]
TIRANË

E nderuara Zonja Deputete,

Në përgjigje të kërkesës tuaj datë 5.10.2023 “Kërkesë për informacion” më poshtë do të gjeni informacionin e kërkuar sipas secilës pyetje.

1. *Sa pajtimtarë të kategorisë me parapagesë ka aktualisht sipërmarrësi i licencuar nga AKEP, One Albania sh.a.?*

Përgjigje:

Bazuar në Rregulloren nr.12, datë 07.04.2010 “Për të dhënat statistikore dhe financiare periodike të sipërmarrësve të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike” e ndryshuar, sipërmarrësi One Albania sh.a ka kryer vetdeklarimin për të dhënat statistikore të tremujorit të dytë të vitit 2023, ku rezulton se:

Numri i pajtimtarëve aktivë të telefonisë celulare **me parapagim** është 1,055,124.

Të dhënat e tregut të komunikimeve elektronike për tremujorin e dytë 2023 gjenden të publikuara në link: https://akep.al/wp-content/uploads/2023/09/Raport-T2_2023.pdf.

2. A ka bërë ndonjë verifikim/analizë AKEP për tipin e kontratës aktuale që përdor sipërmarrësi One Albania sh.a. me pajtimtarët e kategorisë “me parapagesë”, për të vlerësuar përputhshmërinë ligjore të kontratës me legjislacionin në fuqi? (paraqisni kopje të relacioneve vlerësuese zyrtare, sipas regjistrimit që i keni bërë në protokollon e institucionit)

Përgjigje:

Në lidhje me vlerësimin e kontratës tip të pajtimit që sipërmarrësi One Albania sh.a. përdor për pajtimtarët e kategorisë “me parapagesë”, sqarojmë se:

Sipas përcaktimeve të pikës 4, neni 11 i Rregullores 49/2021 për “Mbrotjtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, e ndryshuar:

4. Termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës tip, duhet të jenë të veçanta sipas kategorisë së pajtimtarëve, mënyrës së pagesës dhe planeve tarifore, sidomos për operatorët e rrjeteve publike celulare. Nëse këto terma dhe kushte të përgjithshme të kontratës tip ofrohen në mënyrë të konsoliduar, ato duhet të evidentojnë në mënyrë të qartë ndryshimet midis termave dhe kushteve për kategori të ndryshme të pajtimtarëve, me parapagim dhe/ose paspagim, apo kombinim të tyre, për të dhënë një informacion sa më të plotë dhe të qartë, para dhe pas kontraktuale, dhe të dallueshëm për pajtimtarin për përdorimin e shërbimeve, duke përdorur një stil të veçantë (**bold dhe underlined**), për të evidentuar ndryshimet në terma dhe kushtet e kategorive të ndryshme të pajtimtarëve.

One Albania sh.a. ka zgjedhur të përdorë terma dhe kushtet e përgjithshme të kontratës tip në mënyrë të konsoliduar, pra të aplikueshme për përdorues me parapagim dhe paspagim, me ndryshimet përkatëse të evidentuara sipas kërkesës së mësipërme.

Forma e konsoliduar e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip aplikohet dhe nga operatore të tjera si dhe është një praktikë e ndjekur dhe nga operatorë celularë në vende të BE-së.

AKEP ka kryer vlerësimin e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës tip të One Albania sh.a. nëpërmjet shkresave të cilat do t'i gjeni bashkëlidhur:

- Shkresa e AKEP nr.73/51 Prot., datë 6.02.2023 “Mbi vlerësimin e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratave tip të pajtimit të One Albania sh.a”:
- Shkresa e AKEP nr.73/54 Prot., datë 24.03.2023 “Mbi termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave tip të pajtimit dhe publikimin e informacionit për pajtimtarët”.

3. A ka pasur ankesa gjatë vitit 2023 nga individë a subjekte, për përmbajtjen e kontratave për pajtimtarët e kategorisë “me parapagesë” që përdorin sipërmarrësit e licencuar One Albania Sh.a. dhe Vodafone Albania sh.a? (nëse ka pasur ankesa, arqisni numri e tyre dhe tipologjinë)

Përgjigje:

Gjatë vitit 2023 në AKEP nuk janë depozituar ankesa në lidhje me përmbajtjen (termat dhe kushtet) e kontratave të pajtimit për pajtimtarët e kategorisë me parapagim.

Ndërkohë, në periudhën 1.01.2023-6.10.2023 në AKEP janë depozituar 26 ankesa nga përdorues me parapagim të shërbimeve celulare të lidhura me zbatimin e termave dhe kushteve të kontratave të pajtimit, ku objekti i ankesave kanë qenë kryesisht problemet me rimbushjet dhe/ose aktivizimin e ofertave me parapagim.

Për sipërmarrësin One Albania sh.a, janë depozituar 23 ankesa nga pajtimtarë të kategorisë me parapagim:

- 19 ankesa të lidhura me tarifimin: probleme me rimbushjet dhe/ose aktivizim oferte me parapagim;
- 3 ankesa për konsum/harxhim të shpejtë të sasisë së të dhënave (internetit) të paketës tarifore;
- 1 ankese/kërkesë për ndërrim emri/pronesie të numrit celular.

Për sipërmarrësin Vodafone Albania sh.a, janë depozituar 3 ankesa nga pajtimtarë të kategorisë me parapagim:

- 1 ankesë për mospërfitim bonusi pasi pajtimtari ka bërë rimbushjen online;
- 1 ankesë për humbje të krediteve me parapagim (për periudhën Qershor 2022);
- 1 ankesë/kërkesë për bllokime/ri-aktivizim të numrit me parapagesë.

Në shumicën e rasteve të ankesave, sipërmarrësit kanë kryer kompensim/rimbursim për vonesa në rimbushje/aktivizim të ofertës të ndodhura për shkaqe teknike në sistemet e faturimit të sipërmarrësit.

Sa më sipër, bashkangjitur do të gjeni:

- Shkresa e AKEP nr.73/51 Prot., datë 6.02.2023;
- Shkresa e AKEP nr.73/54 Prot., datë 24.03.2023:

Duke ju falënderuar për interesimin tuaj,

KRYETARI



REPUBLICA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
DREJTORIA E TË DREJTAVE TË PËRDORUESVE

Nr. 1351 Prot.

Tiranë, më 6 12 2023

Lënda: Mbi vlerësimin e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratave tip të pajtimit të One Albania sh.a.

SIPËRMARRËSIT ONE ALBANIA SH.A

Tiranë

Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP), në vijim të shkresës së One Albania sh.a me nr. 131 Prot., datë 16.01.2023 (referenca jonë Nr. 73/49 prot., datë 17.01.2023), mbi dërgimin e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratave tip të pajtimit për shërbimet e ofruara nga rrjeti publik i lëvizshëm dhe fiks, ju përcjell bashkangjitur kësaj shkresë vlerësimin e dy dokumentave, bazuar në përcaktimet e Ligjit 9918/2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, dhe Rregullores së AKEP me nr.49/2021 "Për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike".

Bazuar në përcaktimet e Rregullores 49/2021 dhe sqarimet e dhëna nga AKEP nëpërmjet shkresës Nr.1467/48 Prot., datë 17.12.2021, ju sjellim në vëmendje se termat dhe kushtet e përgjithshme të ndryshuara/të reja të sipërmarrësit One Albania sh.a:

- duhet të publikohen në faqen e internetit të sipërmarrësit, në një seksion lehtësisht të aksesueshëm nga konsumatorët/pajtimtarët, dhe dokumenti/ publikimi duhet të përmbajë datën e hyrjes në fuqi dhe detaje të kontaktit të sipërmarrësit si, numër telefoni, adresë e-maili, për të venë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuar versionin në 'large print', 'audio' ose 'braille' të dokumentit të publikuar;
- janë të aplikueshme për kontratat e lidhura apo të rinovuara pas datës së hyrjes në fuqi të tyre;

Për sa më sipër, kërkohet reflektimi i ndryshimeve të kërkuara në vlerësimin e termave dhe kushteve të përgjithshme të dy kontratave tip të pajtimit, dhe informimin e AKEP për këto ndryshime dhe publikimin e tyre.

Bashkangjitur shkresës:

- Aneks 1: Vlerësimi për termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet e rrjetit të lëvizshëm.

- Aneks 1: Vlerësimi për termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet e rrjetit fiks.

Duke ju falënderuar për bashkëpunimin,

KRYETAR

[Redacted Signature]

**ME URDHËR DHE DELEGIM
DREJTOR I DREJTORISË SË
TË DREJTAVE TË PËRDORUESVE**

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]

Aneks 1: Vlerësimi për termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet e rrjetit të lëvizshëm.

Hyrje.

Në këtë seksion të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës duhet të shtohet informacioni i mëposhtëm:

- Baza ligjore e aplikueshme për hartimin dhe zbatimin e kontratës si Ligji nr. 9918/2008 "Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar, Rregullore e AKEP nr. 49/2021 "Për Mbrojtjen e Konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike", etj;
- Palët e kontratës:
 - o One Albania sh.a me të dhëna identifikuese si NIPT, adresa etj;
 - o Pajtimtari sipas të dhënave të identifikimit në formularin e regjistrimit, pjesë e kësaj kontrate.

1. Përkufizime

Në këtë seksion të Termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës janë dhënë përkufizime për *Kontratë në largësi*, *Kontratë jashtë qendrave të tregimit* dhe *mjet i qëndrueshëm*.

Me qëllim rritjen e informacionit për pajtimtarin për lidhjen e kontratave në distancë, dhe në zbatim të kërkesave të pikës 5 të shkresës së AKEP nr. 1467/48 prot., datë 17.12.2021, termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës duhet të përmbajnë gjithashtu informacionin e mëposhtëm:

Në rast të lidhjes së kontratës në largësi, me mjete elektronike apo përdorimit të nënshkrimit elektronik, ky proces do të kryhet në përputhje me legjislacionin e aplikueshëm në fuqi si Ligji 10128/2009 "Për tregtinë elektronike", Ligji 9880/2008 "Për nënshkrimin elektronik", Ligji 9902/2008 "Për mbrojtjen e konsumatorit", etj, dhe pajtimtari mund të gjejë informacion të detajuar për lidhjen e kontratave në largësi/jashtë qendrave të tregimit në seksionin përkatës për këtë qëllim në faqen e internetit të One Albania.

Gjithashtu, sjellim në vëmendje se përcaktimet në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës, në të cilat parashikohet komunikimi me telefon si mjet i qëndrueshëm, duhet të rishikohen, pasi komunikimi me telefon (përfshirë rastet kur komunikimi regjistrohet nga sipërmarrësi) nuk plotëson kriteret e mjetit të qëndrueshëm të komunikimit për pajtimtarin.

3. Lidhja e kontratës dhe ofrimi i shërbimeve:

Pika 3.22 nuk është e qartë dhe ka nevojë për saktësim/riformulim duke e lidhur periudhën 6 mujore për tërheqjen e numrit të pajtimtarit, në rast mospërdorni dhe alokimin e tij një pajtimtari tjetër, me çaktivizimin e numrit, pra një numër mund t'i

Adresa: Rr. "Reshit Çollaku" Tiranë, Tel :++ 355 4 2259 571, Fax :++ 355 4 2259 106, www.akep.al, info@akep.al

alokohet një pajtimtari tjetër, vetëm 6 muaj pas çaktivizimit të tij, apo mbylljes së kontratës etj.

Pika 3.24.28 përmban një afat kohor të pacaktuar për periudhën se sa kohë mund të mbetet pajtimtari pa shërbim gjatë procesit të bartjes së numrit. Në përputhje me parashikimin në nenin 87 pika 9, e ligjit 9918/2008, në fund të kësaj duhet të shtohet edhe teskti i mëposhtëm:

One Albania do të bashkëpunojë me operatorin e ri/të mëparshëm gjatë procesit të mbartjes në mënyrë që ndërprerja e shërbimit në çdo rast të mos jetë më e gjatë se një ditë.

(Sugjerim: Pikat 3.24.25-3.24.29 kanë nevojë për rinumërtim në 3.24.5-3.24.9)

9. Tarifat dhe mënyra e pagesës

Në pikat 9.4, 9.5, detyrimi i sipërmarrësit për të njoftuar pajtimtarin për ndryshimin e kushteve kontraktore duhet të plotësohet dhe përmblajë dhe detyrimin për informimin e pajtimtarit sipas pikës 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008: *Pajtimtarëve u jepet njoftimi i përshtatshëm, jo më pak se 30 ditë përpara për çdo modifikim dhe informohen në të njëjtën kohë për të drejtën e tyre për t'u tërhequr pa penalitet nga kontrata, nëse ata nuk i pranojnë kushtet e reja.*

Përcaktimet në pikën 9.5 që parashikojnë të drejtën e One Albania për të aplikuar ndryshim të tarifave bazuar në normën vjetore të inflacionit sipas indeksit IÇK të publikuar nga INSTAT, dhe të drejtën e pajtimtarit për të përfunduar kontratën duke shlyer të gjitha detyrimet për përfundimin e kontratës, pas marrjes së njoftimit përkatës, duhet të rishikohen, pasi:

- e drejta e One Albania për të rritur tarifën sipas indeksimit me IÇK nuk ka një afat kohor të pacaktuar, se kur do të aplikohet dhe/ose sa herë mund të aplikohet gjatë kohëzgjatjes së kontratës (pra mund të aplikohet në çdo kohë dhe në shumë raste), e vendos pajtimtarin në kushte shumë të larta pasigurie kontraktuale, pavarësisht së drejtës për shkëputje të kontratës;
- detyrimi që pajtimtari të paguajë të gjitha detyrimet kontraktore sipas kushteve të përgjithshme të kontratës mund të interpretohet të përs hijë dhe pagesën e tarifës mujore për muajt e mbetur të kontratës dhe të gjitha uljet e përfituara në muajt e mëparshëm, përbën penalitet për pajtimtarin dhe është në kundërshtim me pikën 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008.

Pika 9.6/ii, që kufizon detyrimin e sipërmarrësit për publikim të rritjeve të tarifave nëpërmjet mjeteve të informimit publik, vetëm në rastet kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me vendim të vecantë, është në kundërshtim me nenin 54/1/b të Ligjit 9918/2008. Sjellim në vëmendje se ky detyrim ligjor i sipërmarrësit është i zbatueshëm për të gjitha ndryshimet e tarifave, dhe nuk zëvendëson detyrimin e sipërmarrësit për njoftimin individual të pajtimtarit në rast të rritjes së tarifës/tarifave pjesë e kontratës së nënshkruar midis palëve.

Sa më sipër, përcaktimet në pikat 9.4-9.6 duhet të ndryshohen për të reflektuar qartësisht:

- detyrimin e sipërmarrësit për informimin e pajtimtarit sipas pikës 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008, "në rast se pajtimtari nuk pranon ndryshimet/tarifat e reja, pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet pa penalitet nga kontrata";
- detyrimin e sipërmarrësit për të njoftuar individualisht pajtimtarin me mjete të qëndrueshme komunikimi, për çdo ndryshim të kushteve kontraktore të cituara në pikën 9.4, së bashku me të drejtën e pajtimtarit për t'u tërhequr pa penalitet nga kontrata në rast të mospranimit të tyre;
- detyrimin e sipërmarrësit për publikim të çdo lloji rritje apo ndryshimi të tarifave nëpërmjet mjeteve të informimit publik, sipas nenit 54/1/b të Ligjit 9918/2008.
- periudhë/afat kohor se kur mund të aplikohet e drejta e rritjes/ideksimit të tarifës me IÇK

13. Ndërpreja e përkohshme ose përfundimtare e ofrimit të shërbimeve

Pikat 13.2 dhe 13.3, përmbajnë përcaktime jo të qarta dhe që nuk janë në përputhje me pikën 3 të nenin 109 të Ligjit 9918/2008, sipas së cilës:

Sipërmarrësi është i detyruar t'i dërgojë faturën pajtimtarit me paspagim. Nëse pajtimtari nuk përmbush detyrimet kontraktore brenda afatit kohor të përcaktuar në faturë, sipërmarrësi është i detyruar t'i dërgojë pajtimtarit një njoftim me shkrim ose në një formë tjetër që është parashikuar dhe pranuar në kontratë nga pajtimtari, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 ditëve për të përmbushur detyrimet kontraktore. Ky njoftim me shkrim duhet të informojë pajtimtarin për kushtet përkatëse kontraktore, në veçanti për kufizimin, ndërprerjen e shërbimit apo ndërprerjen e kontratës dhe procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshjes. Sipërmarrësit nuk duhet të veprojnë në përputhje me pikën 1 të këtij neni para afatit kohor të përcaktuar në njoftimin me shkrim.

Për sa më sipër, kërkohet rishikimi i pikave 13.2 dhe 13.3 për të reflektuar përcaktimet ligjore për këtë çështje, si:

- Në rast mospagese të faturës sipas afatit të përcaktuar në faturë, sipërmarrësi i dërgon njoftim me shkrim me mjete të qëndrueshme pajtimtarit;
- Në këtë njoftim sipërmarrësi vendos një afat jo më pak se 15 ditë (pas njoftimit) për shlyerje të detyrimeve, si dhe informon/paralajmëron pajtimtarin për kufizimin, ndërprerjen e shërbimit apo ndërprerjen e kontratës, në rast mospagese brenda këtij afati shtesë, si dhe për procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;
- Sipërmarrësi merr masa për aplikimin e masave kufizuese/ndërprerje vetëm kur pajtimtari nuk kryen pagesën brenda afatit shtesë të njoftuar, pra pas ezaurimit të afatit të cituar më sipër (minimalisht 15 ditë).

Ndryshimi i kërkuar më sipër duhet të reflektohet dhe në procedurat e brendshme të One Albania për pajtimtarët aktualë, të cilëve u ndërpritet/kufizohet shërbimi menjëherë pas

Adresa: Rr. "Reshit Çollaku" Tiranë, Tel :++ 355 4 2259 571 Fax :++ 355 4 2259 106, www.akep.al, info@akep.al

afatit të pagesës së faturës (data 25 e muajit aktual), dhe pa asnjë paralajmërim nga sipërmarrësi.

14. Kohëzgjatja e kontratës.

Pikat 14.6 dhe 14.7 të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës për shërbim celular janë sipas rregullores 49/2021 të AKEP, ndërsa pika 14.8 nuk është në përputhje me pikën 3 të nenit 17 të Rregullores 49/2021 dhe sqarimit të AKEP në pikën 7 të shkresës 1467/48 Prot., datë 17.12.2021.

Gjithashtu, sjellim në vëmendje se informacioni i fjalisë së dytë të pikës 14.8 (përfundimi i përfitimeve dhe/ose ofertës promovionale dhe kthimi në tarifa standarde duhet të jetë pjesë e njoftimit dhe informacionit të dhënë sipas pikës 14.7).

Për së më sipër, në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës për shërbim celular, fjalia e parë e pikës 14.8 duhet të riformulohet si më poshtë:

14.8 Në rast se Pajtimtari (pas marrjes së njoftimit të mësipërm) shpreh vullnetin për të vazhduar me Kontratën, kjo e fundit kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar. Pas përfundimit të afatit fillestar të pacaktuar dhe kalimit të saj në kontratë me afat të pacaktuar, çdo përfitim dhe/ose ofertë promovionale përfundon dhe tarifën kthehen në ato standarde, sipas njoftimit dhe informacionit të dhënë sipas pikës 14.7 më sipër.

Në rast se pajtimtari nuk shpreh vullnetin për të vazhduar me kontratën, One Albania ka detyrimin të ndërpresë kontratën në datën e përfundimit të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të saj.

20. Tërësia e kontratës dhe modifikimi

Përcaktimet në pikën 20.3 për të dërguar njoftim 30 ditë përpara hyrjes në fuqi të rritjes së tarifave, reduktimit të shërbimeve dhe/ose QoS, apo ndryshimit të çdo elementi tjetër thelbësor të kontratës së lidhur si afat/kohëzgjatja e kontratës, mënyra e pagesës etj, duhet të përfshijnë dhe përcaktimin e pikës 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008, që në këtë njoftim (me mjet të qëndrueshëm) sipërmarrësi përfshin informim të pajtimtarit për të drejtën e tij për zgjidhje të kontratës pa penalitet (për zgjidhje para kohe të kontratës me afat të caktuar), në rast se nuk është dakort me ndryshimet e propozuara.

Përcaktimi në pikën 20.7 që detyron pajtimtarin të paguajë zbritjet/ofertat promovionale të përfituara në rast të mos-pranimit të ndryshimit të kushteve kontraktore, përfshirë rritje të tarifës, përbën një penalitet për pajtimtarin dhe është në kundërshtim me pikën 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008. Në të tilla raste, pajtimtari duhet të paguajë vetëm për shërbimet e përfituara deri në datën e zgjidhjes së kontratës, sipas tarifave përkatëse të përfshira në kontratën e nëshkruar midis palëve.

Sa më sipër, kërkohet të kryhen ndryshimet përkatëse në pikat 20.3 dhe 20.7.

Aneks 2: Vlerësimi për termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet e rrjetit fiks.

Struktura dhe përmbajtja e termave dhe kushteve të përgjithshme të shërbimeve nga rrjeti fiks rezultojnë shumë të ndryshme nga ato të shërbimeve të ofruara nga rrjeti i lëvizshëm One Albania. AKEP sugjeron që të dy dokumentat të përafrohen, për aq sa është e mundur, duke zbatuar dhe komentet/vlerësimin e dhënë më sipër për termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës për shërbimet celulare.

Në fillim të termave dhe kushteve të përgjithshme të shërbimeve nga rrjeti fiks sugjerohet të shtohen dy seksione, Hyrje (përfshirë bazën ligjore dhe identifikimin e palëve) dhe Përkufizime, si edhe termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës për shërbimet celulare, duke marrë në konsideratë ndryshimet e kërkuara më sipër.

Neni 3. Kohëzgjatja

Pika 3.3 dhe 3.4 duhet të riformulohen sipas përcaktimeve në pikat 14.7-14.8 të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës për shërbimet celulare, përfshirë ndryshimet e pikës 14.8 sipas kërkesës së AKEP.

Neni 4. Detyrimet

Pika 4.1.17 duhet të riformulohet sipas kërkesave për pikën 9.6 të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës për shërbimet celulare, në lidhje me:

- detyrimin e sipërmarrësit që në njoftimin për rritjen e tarifave të përfshijë informimin e pajtimtarit sipas pikës 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008, "në rast se pajtimtari nuk pranon ndryshimet/tarifat e reja, pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet pa penalitet nga kontrata";
- detyrimin e sipërmarrësit për publikim të çdo lloj rritje apo ndryshimi të tarifave nëpërmjet mjeteve të informimit publik, sipas nenit 54/1/b të Ligjit 9918/2008.

Neni 5. Të drejtat

Pika 5.1.3 për të drejtën e One Albania për rritje të cmimit/indeksimit me IÇK, sipas duhet të riformulohet sipas kërkesave për pikën 9.5 të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës për shërbimet celulare.

Pika 5.2.17 përmban përcaktime jo të qarta duke krijuar apo sanksionuar detyrime për pajtimtarin në rast se sipërmarrësi nuk ekzekuton në afat kërkesën e pajtimtarit për ndërpreje të kontratës, dhe ka nevojë për riformulim.

Neni 8. Sanksionet

Pika 8.3 në lidhje me masat për mospagesë në afat të faturës, duhet të riformulohet sipas kërkesave për pikën 13.3 të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës për shërbimet celulare.

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
DREJTORIA E TË DREJTAVE TË PËRDORUESVE

Nr. 73/54 Prot.

Tiranë, më 24.3 2023

Lënda: Mbi termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave tip-të pajtimit dhe publikimin e informacionit për pajtimtarët.

SIPËRMARRËSIT ONE ALBANIA SH.A

Tiranë

Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) pasi është njohur me shkresën e One Albania sh.a me nr. 131/2 Prot., datë 20.02.2023 (referenca jonë Nr. 73/52 prot., datë 21.02.2023), si dhe me publikimin e informacionit për pajtimtarët në faqen e internetit të sipërmarrësit One Albania sh.a, sipas përcaktimeve të Rregullores 49/2021 "Për mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike", ka evidentuar nevojën e kryerjes nga sipërmarrësi të disa saktësimeve dhe përmirësimeve në këto dokumenta dhe publikime, të cilat ju përcillen bashkëngjitur kësaj shkrese:

- Aneks 1: Saktësime dhe plotësime të informacionit në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të pajtimit për shërbimet e rrjetit të lëvizshëm dhe fiks.
- Aneks 2: Publikimi i informacionit për konsumatorët/pajtimtarët në faqen e internetit.

Për sa më sipër, kërkohet reflektimi i ndryshimeve të kërkuara për termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të pajtimit dhe publikimet në faqen e internetit të sipërmarrësit, dhe informimin e AKEP për këto ndryshime dhe publikime.

Duke ju falënderuar për bashkëpunimin,

KRYETAR

ME URDHËR DHE DELEGIM
DREJTOR I DREJTORISË SË
TË DREJTAVE TË PËRDORUESVE

Aneks 1: Saktësime dhe plotësime të informacionit në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të pajtimit për shërbimet e rrjetit të lëvizshëm dhe rrjetit fiks.

Termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave tip të pajtimit për shërbimet e ofruara nga rrjeti publik i lëvizshëm dhe fiks të depozituara në AKEP nga One Albania sh.a me shkresën nr. 131/2 Prot., datë 20.02.2023 (referenca jonë nr. 73/52 prot., datë 21.02.2023); kryesisht kanë reflektuar kërkesat e AKEP të dërguara me shkresën nr.73/51 prot., datë 6.02.2023.

Megjithatë, pavarësisht ndryshimeve të kryera, këto dokumenta përmbajnë ende përcaktime të cilat kanë nevojë të rishikohen sërisht nga One Albania për të siguruar përputhshmërinë e tyre me përcaktimet ligjore dhe nën-ligjore përkatëse dhe kërkesat e AKEP në shkresën e cituar më sipër.

Në lidhje me argumentat e One Albania për hyrjen në fuqi të termave dhe kushteve të reja të kontratës tip, dhe bashkimin në një format të përbashkët të kushteve dhe termave të aplikuara për të gjithë pajtimtarët, respektivisht të One Telecommunications dhe Altelecom përpara bashkimit të shoqërive, AKEP sqaron se pikat 7-11 të Vendimit nr.14, datë 7.11.2022 të Këshillit Drejtues, përmbajnë ndër të tjera përcaktime në lidhje me kalimin të drejtave dhe detyrimeve që burojnë nga kontratat e pajtimit të Altelecom tek One Telecommunications, njoftimin e pajtimtarëve për këtë kalim si dhe për mosçënimin e të drejtave dhe interesave të pajtimtarëve në asnjë aspekt gjatë bashkimit të shoqërive.

Gjithashtu, AKEP në pikën 8 të shkresës Nr.1467/48 Prot., datë 17.12.2021, ka sqaruar se termat dhe kushtet e reja të kontratave të pajtimit hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar të tyre, dhe ndryshimet për pajtimtarët aktualë nuk mund të prekin elementët thelbësorë të kontratave të lidhura apo kushtet kontraktore si afati/këhëzgjatja e kontratës, shërbimet, cmimi apo plani tarifor, mënyra e pagesës etj.

Sa më sipër, One Albania mund të aplikojë termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të reja të pajtimit për pajtimtarët me parapagesë dhe paspagesë që janë në kushtet e kontratës me afat të pacaktuar, dhe pajtimtarët e rinj apo që rinovojnë kontratën pas hyrjes në fuqi të tyre. Për sa i përket ndryshimeve në procedura të cilat janë tërësisht në interes të pajtimtarit, ato mund të aplikohen dhe për pajtimtarët ekzistues.

Më poshtë janë dhënë ndryshimet e kërkuara në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet e rrjetit celular, të cilat duhet të reflektohen nga One Albania dhe në përcaktimet analoge dhe të aplikueshme të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet e rrjetit fiks, të depozituara nga sipërmarrësi me shkresën me nr. 131/2 Prot., datë 20.02.2023 (referenca jonë Nr. 73/52 prot., datë 21.02.2023).

9. Tarifat dhe mënyra e pagesës

Në pikën 9.4, të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet e rrjetit celular, teksti i shtuar nga One Albania,

"duke i siguruar Pajtimtarit të drejtën e përfundimit të kontratës pa penalitet",

nuk është në përputhje me kërkesën e AKEP në shkresën nr.73/51 prot., datë 6.02.2023, dhe detyrimin e pikës 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008, dhe duhet të ndryshohet në:

"duke e informuar në të njëjtën kohë për të drejtën e Pajtimtarit për t'u tërhequr nga kontrata pa penalitet nëse nuk pranon kushtet e reja"

Në lidhje me argumentat e One Albania për përfshirjen në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të pajtimit të së drejtës të sipërmarrësit për indeksim të tarifave të pajtimtarit sipas ICK të publikuar nga INSTAT, dhe mënyrën e aplikimit të saj gjatë kohëzgjatjes së kontratës, sjellim në vëmendje sërish se:

- Aplikimi i rritjes së tarifave, përfshirë rastin e parashikuar për indeksim të tarifës/tarifave me ICK, duhet të kryhet pas ezaurimit të njoftimit individual 30 ditë përpara me mjet të qëndueshëm komunikimi të pajtimtarit, përfshirë informimin e pajtimtarit sipa pikës 3, neni 99 i Ligjit 9918/2008, për të drejtën e tij për zgjidhje të kontratës pa penalitet, në rast se nuk është dakort me rritjen e tarifës/tarifave;
- Në vijim të sqarimeve të AKEP në shkresën nr.1467/48 Prot., datë 17.12.2021, ndryshimi në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të pajtimit (e drejta e sipërmarrësit për indeksim të tarifës me ICK), mund të aplikohet vetëm për pajtimtarët e rinj që kanë nënshkruar kontratë pas hyrjes në fuqi të këtij ndryshimi/ndryshimeve në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës së pajtimit, dhe e shoqëruar njëkohësisht me zbatimin e detyrimit të pikës 3, neni 99 i Ligjit 9918/2008, referuar më sipër;

Me qëllim plotësimin e informacionit për pajtimtarin dhe shmangien e paqartësive për zbatimin e detyrimit të njoftimit të pajtimtarit në çdo rast të ndryshimeve të kushteve kontraktore, përfshirë indeksimin e tarifave sipas ICK, në pikat 9.5 dhe 9.6 të termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtimit për shërbimet celulare, One Albania duhet të kryejë plotësimet e mëposhtme:

- Në pikën 9.5, ku parashikohet që në rast mosdakortësie nga pajtimtari në lidhje me tarifën e re të aplikuar, ky i fundit ka të drejtë të përfundojë kontratën e pajtimit, të shtohet fraza *"pa penalitet"*
- Paragrafi i parë i pikës 9.6,
"Në çdo rast aplikimi i rritjes së tarifave kryhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga One Albania:"
të ndryshohet në
"Në çdo rast aplikimi i rritjes së tarifave, përfshirë rastin e parashikuar në pikën 9.5, kryhet vetëm pas ezaurimit të procesit të njoftimit të pajtimtarit nga One Albania:"
- Në fund të pikës 9.6/i të shtohet detyrimi i pikës 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008:

"Në këtë njoftim sipërmarrësi përfshin informim të pajtimitarit për të drejtën e tij për zgjidhje të kontratës pa penalitet, në rast se nuk është dakort me rritjen e tarifës/tarifave"

13. Ndërpreja e përkohshme ose përfundimtare e ofrimit të shërbimeve

Pavarësisht ndryshimeve të kryera në pikën 13.3, përcaktimet në këtë pikë nuk janë në përputhje me nenin 109 të ligjit 9918/2008, sipas të cilit në rast mospagese të faturës brenda afatit nga pajtimtari:

- sipërmarrësi është i detyruar t'i dërgojë pajtimitarit një njoftim me shkrim ose në një formë tjetër që është parashikuar dhe pranuar në kontratë nga pajtimtari, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 ditëve për të përmbushur detyrimet kontraktore/pagesën e faturës (*d.m.th ky njoftim dërgohet vetëm pasi pasi ka kaluar afati i pagesës së faturës dhe afati 15 ditor llogaritet nga data e këtij njoftimi*);
- Ky njoftim me shkrim (*pra jo me telefonatë sipas pikës 13.3/b*) duhet të informojë pajtimitarin për kushtet përkatëse kontraktore, në veçanti për kufizimin, ndërprerjen e shërbimit apo ndërprerjen e kontratës dhe procedurat për zgjidhjen e mosmarrëveshje (*pra ky njoftim është paralajmërim për masat kufizuese dhe/ose ndërprerjen e aksesit që sipërmarrësi ka të drejtë të ndërmarrë nëse pajtimtari nuk paguan faturën në afatin 15 ditor të njoftimit paralajmërues si më sipër*);
- Sipërmarrësi nuk duhet të ndërmarrë masa kufizuese dhe/ose ndërpresin aksesin (sipas pikës 1 të nenit 109) para afatit kohor të përcaktuar në njoftimin me shkrim (*pra masat kufizuese dhe/ose ndërpreje e aksesit mund të aplikohet vetëm pas kalimit të afatit 15 ditor të njoftimit të cituar më sipër, dhe jo brenda afatit 15 ditor*).

Sa më sipër përcaktimet në pikën 13.3 duhet të rishikohen si më poshtë:

- Pika 13.3/b të riformulohet si më poshtë:
One Albania pas kalimit të afatit të pagesës së faturës njofton pajtimitarin me shkrim, SMS ose me një tjetër të qëndrueshëm komunikimi, duke vendosur afatin kohor prej jo më pak se 15 ditëve për përmbushjen e detyrimit të pagesës dhe/apo detyrimeve të tjera kontraktore, si dhe e informon pajtimitarin për kufizimin e shërbimit të telefonisë së lëvizshme (shërbimi i njëanshëm, vetëm hyrës dhe të drejtën e përdorimit të shërbimeve të emergjencës), ndërprerjen e shërbimit apo ndërprerjen e kontratës që mund të ndërmarrë sipërmarrësi në rast të mospagimit të faturës/detyrimit nga pajtimtari brenda afati 15 ditor të këtij njoftimi;
- Pika 13.3/c të riformulohet si më poshtë:
One Albania, pas kalimit të afatit kohor 15 (pesëmbëdhjetë) ditor të përcaktuar në njoftimin e mësipërm në pikën 'b', do të ekzekutojë kufizimin e shërbimit të telefonisë duke ndërprerë ofrimin e thirrjeve dalëse për telefoninë dhe në të njëjtën kohë do të vijohet me njoftimet me SMS/mjet të qëndrueshëm komunikimi për masat që mund të ndërmerren në vijim.
- Pika 13.3/d të riformulohet si më poshtë:
Në rast të moshlyerjes së detyrimeve edhe pas ekzekutimit të kufizimit të shërbimit në pikën 'c' më sipër, shërbimet e kontraktuara do të ndërpriten tërësisht. Në cdo rast thirret drejt numrave të emergjencës do të lejohen.
- Pika 13.3/f duhet të plotësohet duke saktësuar që njoftimi do të jetë me shkrim/mjet të qëndrueshëm komunikimi.

Shënim: nëse kufizimet përfshijnë dhe shërbimin e aksesit në internet, kjo duhet të saktësohet në paragrafët e mësipërm.

Ndryshimi i kërkuar më sipër duhet të reflektohet dhe në procedurat e brendshme të One Albania për pajtimtarët aktualë, të cilëve u ndërpritet/kufizohet shërbimi menjëherë pas afatit të pagesës së faturës, dhe pa asnjë njoftim paralajmërimi nga sipërmarrësi si më sipër.

14. Kohëzgjatja e kontratës

Pavarësisht ndryshimeve nga One Albania në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës së shërbimeve celulare, pika 14.8 e rishikuar dhe pika 14.9 e shtuar nga One nuk janë në përputhje me pikën 3 të nenit 17 të Rregullores 49/2021 dhe sqarimit të AKEP në pikën 7 të shkresës 1467/48 Prot., datë 17.12.2021, dhe shkresën e AKEP nr.73/51 prot., datë 6.02.2023.

Për sa më sipër, në termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratës për shërbim celular, pikat 14.8 dhe 14.9 duhet të riformulohen si më poshtë:

14.8 Në rast se Pajtimtari (pas marrjes së njoftimit të mësipërm në pikën 14.7) shpreh vullnetin për të vazhduar me Kontratën, kjo e fundit kthehet në Kontratë me afat të pacaktuar. Gjatë afatit të pacaktuar, çdo përfitim dhe/ose ofertë promotionale përfundon dhe Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor bazë të përzgjedhur në Aneksin e planit tarifor, sipas edhe njoftimit dhe informacionit të dhënë sipas pikës 14.7 më sipër.

14.9 Në rast se pajtimtari (pas marrjes së njoftimit të mësipërm në pikën 14.7) nuk shpreh vullnetin për të vazhduar me kontratën, One Albania ka detyrimin të ndërpresë kontratën në datën e përfundimit të afatit/kohëzgjatjes së caktuar të saj.

20. Tërësia e kontratës dhe modifikimi

Ndryshimet e kryera nga One Albania në pikat 20.3 dhe 20.7, nuk janë plotësisht në përputhje me përcaktimin e pikës 3 të nenit 99 të ligjit 9918/2008 dhe kërkesën e AKEP nëpërmjet shkresës nr.73/51 prot., datë 6.02.2023.

Në pikën 20.3/i, përcaktimi

"duke i siguarur të drejtën për të përfundur kontratën pa penalitet",

duhet të zëvendësohet me

"duke e informuar pajtimtarin në të njëjtën kohë për të drejtën e tij për t'u tërhequr pa penalitet nga kontrata, nëse ata nuk i pranon kushtet e reja"

Përcaktimi në pikën 20.7:

"Në këtë rast pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet pa penalitet (që nënkupton vetëm tarifat e pajtimit mujor deri në përfundim të kontratës)."

duhet të zëvendësohet me:

Adresa: Rr. "Reshit Çollaku" Tiranë, Tel :++ 355 4 2259 571 Fax :++ 355 4 2259 106, www.akep.al, info@akep.al

"Në këtë rast pajtimtari ka të drejtë të tërhiqet pa penalitet për përfundim para afatit të kontratës me kohëzgjatje të caktuar, sipas përcaktimeve të Rregullores së AKEP nr.49/2021."

Aneks 2: Publikimi i informacionit për konsumatorët/pajtimtarët në faqen e internetit.

AKEP konstaton dhe vlerëson publikimin nga One Albania në një seksion të veçantë të faqes së internetit të informacionit për aksesin për pajtimtarët me aftësi ndryshe.

Ndërkohë, sipas përcaktimeve të pikës 1, neni 11 i Rregullores 49/2021, dokumenti i termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratës së pajtimit (përfshirë rastet e ndryshimeve) apo publikimi i këtij dokumenti duhet të përmbajë *datën e hyrjes në fuqi* (të dokumentit dhe/ose ndryshimeve) dhe *detaje të kontaktit të sipërmarrësit si, numër telefoni, adresë e-mail-i, për të venë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuar versionin në 'large print' ose 'braille' të dokumentit të publikuar.*

Gjithashtu, AKEP konstaton se termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të pajtimit, informacioni për mjetet e pranimit të ankesave të pajtimtarëve dhe informacion tjetër i dobishëm për pajtimtarët është i publikuar në disa seksione të ndryshme të faqes së internetit të One Albania, të cilat kanë nevojë të përmirësohen për të qenë lehtësisht të aksesueshëm dhe të dallueshëm nga përdoruesit sipas kërkesave të Rregullores 49/2021.

Për sa më sipër:

- Në publikimet e termave dhe kushteve të përgjithshme të kontratave të pajtimit, dhe ndryshimet e tyre, duhet të përfshihet *data përkatëse e hyrjes në fuqi* të tyre dhe *detaje të kontaktit të sipërmarrësit si, numër telefoni, adresë e-mail-i, për të venë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuar versionin në 'large print' ose 'braille' të dokumentit të publikuar.*
- Informacioni për konsumatorët/pajtimtarët në lidhje me mjetet e pranimit të ankesave (sipas nenit 29 të Rregullores 49/2021), termat dhe kushtet e përgjithshme të kontratave të pajtimit, dhe informacion tjetër i dobishëm për pajtimtarët, që ndodhet në seksione të ndryshme të faqes së internetit të One Albania, duhet të përfshihet në një seksion lehtësisht të aksesueshëm nga pajtimtarët, p.sh. në seksionin "Kujdesi ndaj klientit". Kjo mund të realizohet dhe nëpërmjet përfshirjes në këtë seksion të linkeve/hyperlinkeve ekzistuese që drejtojnë pajtimtarët në seksionin e dedikuar të faqes së internetit të One Albania për këto informacione.
- Në seksionin "Kujdesi ndaj klientit", për përdoruesit me parapagim duhet të përfshihet dhe informacion për afatet e vlefshëmërisë së rimbushjeve me parapagim.