

**KONTRATA E PAJTIMTARIT PER SHERBIMET:**

**TELEFONI FIKSE**  
**DHE/OSE**  
**INTERNET**

**NE RRJETIN E OPERATORIT/SIPERMARRESIT:**

**TELE.CO.ALBANIA SHPK**

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

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

Kjo kontrate lidhet ndermjet: Tele.Co.Albania shpk, Operator i Rrjetit dhe Sherbimeve Publike te Komunikimeve Elektronike : Internet dhe Telefoni fikse, i Autorizuar nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare per ofrimin Rrjetit dhe Sherbimeve Telefoni fikse dhe Internet, qe me poshte do te quhet OPERATOR, me seli ne adresën: Lagja Kastriot, rruga Brigada 11 Sulmuese, godina numer 3, Fier, i perfaqesuar nga Z. Agim Çobo

Dhe

\_\_\_\_\_, me

adresë..... , perfaqesuar nga Z/Znj,

..... me dokument identifikimi Nr

..... që më poshtë do të quhet **PAJTIMTAR.**

**KATEGORIA E PAJTIMTARIT:**

**FAMILJAR**

**BIZNES**

**INSTITUCION**

**TJETER** \_\_\_\_\_

**SHERBIMI TELEFONIK FIKS**

**NUMRI TELEFONIT**

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

**SHERBIMI INTERNET**

## **BAZA LIGJORE**

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008 i ndryshuar “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë” i ndryshuar;

Ligjit Nr. 9902 datë 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatorëve” i ndryshuar;

Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar;

Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

## **KUSHTE TË KONTRATËS**

### **Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS**

Ofrimi i Shërbimit Telefoni Fikse : Internet nga Operatori nëpërmjet rrjetit të tij të komunikimeve elektronike me specifikimet e dhena ne aneks.

### **Neni 2 Tarifat**

1. Shërbimet, parametrat kryesorë të cilësisë dhe tarifat 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 e Shqipërisë” i ndryshuar.

### **Neni 3 DETYRIMET**

#### **OPERATORI DETYROHET :**

3.1.1 Të mundësojë ofrimin e Shërbimit te telefonise : internetit për Pajtimtarin të pandërprerë 24 në 24 orë e me cilësi, si dhe të sigurojë shpejtësinë e transmetimit të përcaktuar në nenin 1.

Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit te telefonise : internetit brenda dy diteve pune nga data e nënshkrimit te kontrates.

Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit dhe ta informojë atë për zgjidhjen e mundshme të tyre brenda 3 (tre) ditëve pune.

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.

Të riaktivizojë shërbimin brenda 24 (njëzetekatër) orëve, nga momenti që Pajtimtari ka shlyer të gjitha detyrimet financiare të prapambetura.

Të njoftojë nëpërmjet medias dhe afishimeve, pranë njësisë ankimore e zyrave të tij, çdo ndryshim të tarifave të Shërbimit të telefonisë : internetit, jo më vonë se 15 ditë kalendarike, përpara zbatimit të tyre.

Pas kërkesës me shkrim, të bëjë ndryshimin e paketës të telefonisë : internetit ose shpejtësisë së transmetimit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

Pas kërkesës me shkrim për prishje kontrate, të bëjë ndërprerjen e Shërbimit të telefonisë : internetit ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore.

Operatori nuk mban përgjegjësi për problemet apo defektet që mund të vijnë si pasojë e përdorimit të telefonisë : 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.

Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj Kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

Të përgatisë, Kontratën dhe gjithë elementet e saj, në format të printuar, lehtësisht të lexueshëm dhe të kuptueshëm.

Me kërkesën e Pajtimtarit, bën Kontratën të disponueshme për Pajtimtarin në format të përshprehshëm për të plotësuar nevojat e personave me aftësi të kufizuara shikimi.

T'i japë Pajtimtarit një shpjegim të hollësishëm të të gjitha kushteve të përdorimit dhe kontratës para nënshkrimit të kontratës.

T'i japë Pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë Pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

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 tejkallimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.

Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si kufizime të përdorimit, mënyra e tarifimit pas tejkallimit 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 përktëse kohore të tyre, etj

Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur

Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura përfshirë informacion dhe sqarime për të telefoninë : internetin.

Të mos refuzojë lidhjen në rrjet të pajisjeve fundore që janë në përputhje me Ligjin nr. 9918 i ndryshuar dhe aktet nën-ligjore të tij.

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

- Nepermjet njoftimit individual (mund të jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit) të pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfs hije 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 rresht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

Te aplikojte 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.

Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.

Sipas kerkeses se pajtimtarit, ne perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi, te lejoje perdorimin e sherbimit te telefonise : internetit te ofruar nga sipermarres te tjere nese kane kontrate/marrveshje me operatorin.

Per kufizimet apo per nderprerjet e sherbimit, te cilat zgjasin me shume se 30 min, Operatori ka detyrimin te vere ne dijeni AKEP-in dhe pajtimtaret. Ky njoftim behet :

te pakten 48 ore me pare, ne rast te nje permiresimi, modernizimi ose mirembajtje te rrjetit;

sa me shpejt te jete e mundur, por jo me vone se 48 ore, pas ndodhjes se kufizimit apo nderprerjes se shkaktuar nga defekte apo demtime te rrjetit.

Të kryeje njoftimin e pajtimtarit me mjete elektronike (si p.sh. mesazh në PC) jo më pak se 3 (tre) ditë rresht para arritjes së nivelit të kufizimit “download’/’upload” të përcaktuar në Aneksin 1 të Kontratës;

Operatori detyrohet te pranoje ankesat e pajtimtareve me shkrim dhe tu ktheje pergjigje brenda afateve te percaktuara ne rregulloren e AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjeve pajtimtar-sipermarres.

## **PAJTIMTARI DETYROHET**

Te siguroje me shpenzimet e tij pajisjet per lidhjen e Sherbimit te telefonise : internetit.

Te kryeje pagesen per sherbimin e ofruar, sipas menyres dhe afateve te percaktuara ne nenin 6 te Kontrates.

Te likujdoje te gjitha detyrimet financiare ndaj Operatorit, deri ne momentin e prishjes se kesaj Kontrate.

Te mos perdore sherbimin e ofruar per qellime ilegale dhe per te kryer vepra qe bien ne kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.

Te mos perdore sherbimin te telefonise : internetit per qellime rishitje.

Te mos transferoje sherbimin ne palet e treta.

Te lidhe ne rrjet vetem pajisje te certifikuara dhe te sigurohet qe teknologjia e tyre eshte e pershtatshme me ate qe kerkohet ne sherbimin e telefonise : internetit te Operatorit.

## **Neni 4. TE DREJTAT**

### **OPERATORI KA TE DREJTE**

T'i nderprese ofrimin e Sherbimit te telefonise : internetit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet qe rrjedhin nga pikat 3.2.2 -3.2.7.

Te nderprese sherbimin ne menyre te njeanshme, duke njoftuar te pakten 24 ore me perpara, per qellime mirembajtje dhe permiresimin e sherbimit. Kohezgjatja e nderprerjes te jete jo me shume se 48 ore:

Te ndryshoje tarifat e ofrimit te Sherbimit te telefonise : internetit gjate vlefshmerise se kesaj kontrate.

Te modifikoje elementet e Kontrates, duke njoftuar pajtimtaret jo me pak se 30 dite perpara hyrjes ne fuqi te modifikimeve.

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

Te perdore pa kufizim Sherbimin e telefonise : internetit ne perputhje me termat e kesaj kontrate.

Te kerkoje me shkrim ndryshime te tipit te paketes, shpejtesise se transmetimit apo te adreses (vendodhjes), per te cilat palet bien dakort.

Te kerkoje me shkrim prishje te kontrates ne menyre te njeanshme.

Te ndryshoje ne cdo kohe sherbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.

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 percaktimeve ne nenin 10.

Te anullojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve te saj (perfshire rritjen e tarifave), duke njoftuar Operatorin me shkrim ose prane zyrave te 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.

Pajtimtari, pavaresisht peraktimeve ne kete Kontrate, zoteron te gjitha te drejtat qe i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar ne fuqi, vecanerisht Ligji nr. 9918 i ndryshuar, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887.

### **4.3 E drejta e ankimit:**

- 1) Pajtimtari ka të drejtë të ankohet apo të kërkojë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar.
- 2) Në rast se pajtimtari nuk është i kënaqur me sqarimet e dhëna nga operatori nëpërmjet telefonit apo njoftimeve të tjera me mjetet elektronike, ai mund të ankohet me shkrim. Ankesa duhet të paraqitet:
  - a) brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose
  - b) brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.
- 3) Pas marrjes së ankesës së referuar në pikën 2 të këtij neni, sipërmarrësi duhet të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara ose për cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe, pas verifikimit, të konfirmojë shumën e faturuar ose ta korrigjojë atë. Sipërmarrësi i dorëzon pajtimtarit përgjigjen, me shkrim, jo më vonë se 15 ditë pas marrjes së ankesës nga pajtimtari.
- 4) Nëse pajtimtari, nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit, pajtimtari mund të fillojë një procedurë ne AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, sipas nenit 120/1 të këtij ligji, ose mund ta paraqesë rastin para gjykatës, sipas Kodit të Procedurës Civile.

## **Neni 5 FATURIMI**

5.1 Faturimi mujor për Pajtimtarin do të bëhet me parapagim.

5.2 Faturimi i pajtimtarit mujor:

do të përfshihet çdo muaj (si ze me vete) në faturën e shërbimit telefonik:internet të muajit paraardhës, nëse Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fiks:internet, ose

do të kryhet me faturë të vecante nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fiks:internet.

Në 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.

Faturimi për mbipagesën do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.

Në faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

Afatin e pagesës së faturës;

Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;

Pagesat shtese;

Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim të shërbimeve 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:**

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.

Per vleren e pajtimit mujor menjehere me ofrimin e sherbimit:

me faturen mujore te sherbimit telefonik, sipas nenit 6.1.b te “Kontrates se Pajtimit” ne rrjetin publik te Operatorit, në rast se Pajtimtari Perfiton nga Operatori sherbimin publik telefonik fiks:internet,ose

Sipas afateve te fatures se vecante nese Pajtimtari nuk perfiton nga operatori sherbimin publik telefonik fiks:internet;

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 nenshkrimet te saj deri ne ditën e fundit perpara nxjerjes se fatures mujore te sherbimit telefonik:internet.

Detyrimet sipas pikes 6.2 duhet te shlyhen brenda 30 (tridhjete) diteve kalendarike te llogaritura nga dita e fundit e muajit te faturuar.

Date pagese do te konsiderohet:

Data e shenuar ne mandat arketimi, ne rastin kur pagesa kryhet me LEK ne dore prane njesise arketimore te Operatorit.

Data e prekjes se llogarise bankare likujduese te Operatorit, ne rastin kur pagesa kryhet me Urdher-Xhirimi bankar.

## **Neni 7 SANKSIONET**

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), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifes se pajtimit mujor (me TVSH).

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 diten e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes negociohet per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, kryerjen e pageses se fatures mujore, kamat vonesat etj.
- c) Nese pas perfundimit te afatit sipas pikes 7.2/b mosmarreveshjet nuk zgjidhen atehere pajtimtari mund ti drejthet AKEP per zgjidhjen e mosmarreveshjes ose ceshtja kalon per zgjidhje ne Gjykatën e Rrethit.
- d) Diten e fundit perpara nxjerrjes se fatures mujore te muajit pasardhes, Kontrata quhet e nderprere.

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:

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

Ne rast se 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.

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.

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

- perben nje kercenim serioz te rendit e sigurise publike, shendetit e mjedisit;
- shkakton nje demtim serioz fizik, material ose funksional te rrjetit

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.

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.

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

Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.

Operatori mund te mos aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.

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

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

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.

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 njoftojë 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 AKEP-it ose 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 (dymbedhete) mujor, kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar.

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

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

Në rast zgjidhjeje të Kontrates për shkak të mosshlyerjes së detyrimeve nga ana e Pajtimtarit, ai qoftë personalisht, qoftë si person juridik do të humbasë të drejtën të lidhë një kontratë tjetër me Operatorin pa shlyer me parë detyrimet e tij të prapambetura ndaj Operatorit. Operatori do të ruajë të drejtën e tij për të kërkuar sipas ligjit pagimin e detyrimeve të pashlyera.

Secila palë ka të drejtë të kërkojë prishjen e njëanshme të kontrates, sipas përcaktimeve të dhëna në këtë kontratë.

## **Neni 10. MODIFIKIMI**

Përcaktimet e kësaj Kontrate dhe Udhezuesi për Zgjidhjen e Mosmarreveshjeve përbejnë Termat e Përgjithshme të Kontrates së lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe janë miratuar me Vendim të Këshillit Drejtues të AKEP.

Termat e Përgjithshme të Kontrates mund të modifikohen apo zëvendësohen vetëm pas miratimit të ndryshimeve nga AKEP.

Për çdo modifikim/zëvendësim të kushteve të përgjithshme, reduktimi të shërbimeve/cilësise dhe rritje të tarifave të shërbimeve të zgjedhura nga pajtimtari, Operatori duhet:

Te njoftojë Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund të jetë edhe me SMS apo me telefon të pakten 30 (tridhjet) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. Njoftimi individual duhet të përshijë adresën se ku janë publikuar ndryshimet/termat e reja, në rast se njoftimi nuk përmban detaje të mjaftueshme të ndryshimeve;

te njoftojë pajtimtaret nepermjet mjeteve të informimit publik, jo më pak se 7 (shtatë) ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre dhe ky njoftim duhet të bëhet për jo më pak se 3 (tre) ditë rrjesht, në rastin kur rritja e tarifave është miratuar nga AKEP me një vendim të vecantë.

Përmirësimi i shërbimeve për pajtimtarin si ulja e tarifave dhe rritja e cilësise/shërbimeve mund të aplikohen nga Operatori pa qenë nevoja e njoftimit.

Ndryshimet e cituara në pikën 10.3, hyjnë në fuqi në datën e përcaktuar nga AKEP (në rast se ato janë objekt miratimi nga AKEP) ose nga Operatori.

Në rast se pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikës 10.7, pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi të tyre pa qenë i detyrueshem nënshkrimi i tyre (të një amendamenti apo kontrates së re) nga të dy palët. Palët kanë të drejtë të nëshkruajnë amendamentet apo kontratën e re, në çdo kohë para apo pas hyrjes në fuqi të ndryshimeve.

Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve të kontrates (përfshirë rritjen e tarifave) të cituar në pikën 10.3, pajtimtari ka të drejtë të mos pranojë modifikimin/zhvendësimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose në zyrat e 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.

Kjo kontratë dhe gjithë elementet e saj hartohet në 2 (dy) kopje të njëvlefshme në gjuhën shqipe, nga të cilat 1 (një) kopje e mban Operatori dhe 1 (një) kopje i dorëzohet Pajtimtarit. Të dy kopjet nënshkruhen nga të dy palët.

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

**Neni 10. ADRESA (Kontaktet) :**

Rajoni/ Zona

.....

Adresa:

NIPT:

**PAJTIMTARI:**

.....

Emer-mbiemer-nënshkrimi

**PER OPERATORIN:**

\_\_\_\_\_

Emer-mbiemer-firme-vule

**ANEKSI nr.1**  
**Sherbimet dhe Tarifat**

Tabela e sherbimeve dhe tarifave per sherbimin internet:

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

Sherbimi internet: \_\_\_\_\_

CIR minimal: \_\_\_\_\_

Shpejtesia e lidhjes: \_\_\_\_\_ Doanwload dhe \_\_\_\_\_ Upload

Tarifa mujore: \_\_\_\_\_

Tarifa e abonimit: \_\_\_\_\_

Tarifa e instalimit: \_\_\_\_\_

Shenim: Tarifat e perditesuara gjenden ne faqen tone web

**ANEKSI NR. 2**  
**Sherbimet dhe Tarifat**

Tabela e sherbimeve dhe tarifave per sherbimin telefoni fikse:

Telefoni fikse:

Thirrje brenda rrejtit, thirrje lokale me operatore te tjere, thirrje kombetare me cdo operator Shqiptar, thirrje nderkombetare drejt cdo destinacioni, thirrje hyrese nga cdo lloj operatori telefonie.

Tarifat aktuale:

Thirrje brenda rrejtit: \_\_\_\_\_,

Thirrje lokale me operatore te tjere: \_\_\_\_\_,

Thirrje kombetare me cdo operator Shqiptar: \_\_\_\_\_,

Thirrje nderkombetare drejt cdo destinacioni: \_\_\_\_\_, (destinacionet shiko [www.dova.al](http://www.dova.al))

Thirrje hyrese nga cdo lloj operatori telefonie: pa pagese

Tarifa mujore: \_\_\_\_\_

Tarifa e abonimit: \_\_\_\_\_

Tarifa e instalimit: \_\_\_\_\_

Shenim: Tarifat e perditesuara gjenden ne faqen tone web

## ANEKSI NR. 3

### PERSHKRIMI I NUMERACIONIT

Konfigurimi dhe vlerat numerike te NDC (National Destination Code) dhe SN (Subscriber Number) per secilen zone numeracioni.

Nr	Bashkia/Komuna	NDC	Serite numerike
1			
2			

Formati i Numrit Sinjifikativ Kombetar (NSN) eshte me 8-shifra, (NDC+SN) ku:

**SN-** Seria numerike e Numrit te Abonentit

**NDC-** Seria Numerike e Kodit te Destinimit Kombetar (*Prefiksi*)

Formati i numrit per te realizuar thirrje :  
Kombetare brenda Zones se Numeracionit  
Kombetare jashte Zones se Numeracionit  
Nderkombetare:

-vetem **SN - me ose pa 0**  
**-0 + NDC + SN [0 + NSN]**  
**-00 + CC + NSN**

[ku : CC-Kodi (Prefiksi) i vendit ]

#### NUMERACIONI I SHKURTUAR

- 0** - Prefiksi per thirrjet kombetare (brenda vendit).
- 00** - Prefiksi per thirrjet nderkombetare.
- 112** - Numri i urgjences
- 118** - Rubrika e sherbimeve te Informacionit
- 120** - Prenotim i komunikimeve kombetare
- 1211** - Sinjalizim veshtiresish ne komunikimet kombetare.
- 1212** - Sinjalizim veshtiresish ne komunikimet nderkombetare
- 122** - Prenotim i komunikimeve nderkombetare.
- 123** - Njoftim per prishje linje, telefoni.
- 124** - Informacion per numeratorin.
- 126** - Policia Rrugore ( *Sherbim Urgjence* )
- 127** - Urgjenca mjekesore ( *Sherbim urgjence* )
- 128** - Zjarrefiksati ( *Sherbim urgjence* )
- 129** - Policia e rendit ( *Sherbim urgjence* )
- 1891** - Hapja e kodit kombetar / nderkombetar nga terminale jo-multifrekuence.
- 1892** - Mbyllja e kodit kombetar / nderkombetar nga terminale jo-multifrekuence.

## ANEKSI NR. 4:

### TREGUESIT E CILESISE SE SHERBIMEVE

#### Sherbimi telefoni fikse

<b>Nr.</b>	<b>Treguesit e Cilesise (QoS)</b>	<b>Kerkesa</b>
1.*	Niveli i bllokimit te thirrjeve ne oren e pikut (thirrje te deshtuara) :	0,5 % thirrje lokale 1.0 % thirrje kombetare 1.0 % thirrje nderkombetare
2.*	Niveli i bllokimit te thirrjeve ne centrale	≤ 0,1 %
3.	Pergjigje brenda 30 sek. per thirrjet drejtuar operatorit	>95.0 %
4.	Pergindja e telefonave publike ne pune	>95.0 %
5.	Numri i linjave te abonentit jashte pune ne vit pjestuar me numrin mesatar te linjave ne pune	<1.0 %
6.	Kohezgjatja komulative (ore) e defekteve pjestuar me numrin mesatar te linjave ne gjendje pune ne vit	1,1 ore/linje
7.	Numri i defekteve te riparuar brenda 24 oreve pjestuar me numrin e defekteve te raportuara	100.0 %
8.	Numri i ankesave per faturime pjestuar me numrin e linjave te abonenteve ne gjendje pune	<1.0 %
9.	Afati per realizimin e lidhjes se sherbimit qe nga data e miratimit te kerkeses	1-3 dite

\* Ne rastin e komutimit ne pakete treguesit e cilesise se sherbimit (1) dhe (2) do te jene ne perputhje me ETSI TS 329-2, ETSI TS 329-5, ITU-T G107, ITU-T P.310, ITU-T G.109

#### Sherbimi internet

Sipas rekomandimeve te ETSI dhe ITU-T, si me poshte:

##### Kerkesa per Sherbimin

Internet

Disponueshmeria e rrejetit

Disponueshmeria e lidhjes

Numri i linjave te abonentit jashte pune ne vit

pjestuar me numrin mesatar te linjave ne pune

Kohezgjatja komulative (ore) e defekteve pjestuar

me numrin mesatar te linjave ne gjendje pune ne vit

Numri i defekteve te riparuar brenda 24 oreve pjestuar

me numrin e defekteve te raportuara

Numri i ankesave per faturime pjestuar me numrin e

linjave te abonenteve ne gjendje pune

Afati per realizimin e lidhjes se sherbimit qe nga data

e miratimit te kerkeses

##### Parametrat QoS & NP

Vonesa(Delay):

- per linjat tokesore < 150 ms

99.7% ose 26 ore ndalesa te punes ne vit

100%, mbeshtur me linja backup ne zone

<1.0 %

1,1 ore/linje

100.0 %

<1.0 %

1-3 dite

Treguesit e Cilesise se sherbimeve te perditesuara gjenden ne faqen tone web

## ANEKSI NR. 5

### UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1- Ankesat mund te paraqiten :

Nepermjet numrit \_\_\_\_\_ ose email \_\_\_\_\_ per “Difekte teknke”

Nepermjet numrit \_\_\_\_\_ ose email \_\_\_\_\_ per “Asistence teknike per sherbimin internet/telefoni”

Nepermjet sporteleve te Operatorit ku merret deklarim shkresor per ankesen.

Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.

Me email ne adresen \_\_\_\_\_

2- Afati i paraqitjes se ankesave eshte:

Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin internet dhe telefoni” paraqiten ne cdo kohe ( sherbimi 24 oresh);

Ankesat per vendimet apo veprimet e Operatorit per aksesin apo veprimit te kryer nga Operatori.

Ankesat per faturim paraqiten deri ne fund te muajit te dyte pasardhes te fatures se ankimuar.

Ankesa per mos riparim te difekteve te paraqiten menjehere pasi mbaron afati sipas pikave perkatese te kontrates.

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 mosmarreveshjeve, te ankohen ne AKEP per zgjidhjen e mosmarrveshjes dhe/ose ne gjykate per vendimin e marre nga Operatori.