



KONTRATA E PAJTIMITARIT PER SHERBIMIN PUBLIK

-
TELEFONIK TE QENDRUESHEM
—

NË RRJETIN E OPERATORIT TE TELEFONISE SE QENDRUESHME INFO-TELECOM

NR. _____, DATË _____

KATEGORIA E PAJTIMITARIT:

NUMRI/AT E TELEFONIT

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

(TE GJITHA LLOJET)

Lidhur në _____, më datë _____, ndërmjet

Emri i Operatorit: _____, Rajoni/Zona _____ Operator i Sherbimit te Telefonise Publike Fikse qe me poshte do te quhet OPERATOR, me seli ne adresën _____, I perfaqesuar nga Z/Znj. _____

Dhe

Subjektit _____, person _____, me seli ne adresen _____, me Nr. NIPT: _____, me administrator nga Z/Znj. _____, i perfaqesuar ne kete kontrate me nga Z/Znj. _____, që më poshtë do të quhet **PAJTIMITAR**.

BAZA LIGJORE

Kjo Kontrate hartohet ne zbatim te :

- 1 Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2002 “Per Komunikimet Elektronike ne Republikën e Shqiperise”;
- 2 Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Per Mbrojtjen e Konsumatoreve”;
- 3 Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Per Mbrojtjen e te Dhenave Personale”;

4 Ligje dhe akte nenligjore qe rregullojne kete marredhenie ne Republiken e Shqiperisë.

KUSHTE TE KONTRATËS

Neni 1. OBJEKTI KONTRATËS

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

Neni 2.TARIFAT DHE SHËRBIMET

1. Shërbimet dhe tarifat e tyre, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kësaj kontrate dhe janë pjesë integrale e Kontrates së nënshkruar midis palëve.

2. 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”.

Neni 3. DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET:

- 1 Të ofrojë shërbime publike të telefonisë fikse , përfshirë shërbimet shtesë të zgjedhura në Aneksin nr.1, brenda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e lidhjes së kësaj kontrate.
- 2 T’i sigurojë Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve publike të telefonisë fikse dhe shërbime të telekomunikacioneve që ofrohen nga Operatori dhe Operatorit e autorizuar për të ofruar rrjete dhe shërbime publike të komunikimeve elektronike.
- 3 Të marrë dhe të zbatojë masa teknike dhe organizative për të siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe të dhënat e trafikut të komunikimit sipas neneve 122,123 dhe 124 të ligjit nr. 9918.
- 4 Të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjes së thirrur dhe asaj thirrëse.
- 5 Të riparojë difektet në rrjetin e tij të telekomunikacioneve dhe të rivendosë ofrimin e shërbimeve:
 - brenda 1(nje) dite kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për difekte të natyrës së zakonshme.
 - brenda 3 (tre) ditëve kalendarikë, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për difekte të rënda.
- 6 Të njoftojë të paktën 48 ore më parë për ndërprerjen e plotë apo të pjesshme të shërbimeve, për kufizime të tyre, në rast përmirësimit, modernizimit, mirëmbajtjeje, probleme teknike në rrjet apo kur këto vijnë nga dispozita të vecanta ligjore si dhe për ndërprerje që vijnë nga fatkeqësi natyrore, zbatime të emergjencës kombëtare ose lokale

dhe jo me vone se 48 ore pas ndodhjes se kufizimit apo nderprerjes se shkaktuar nga defekte apo demtime te rrjetit.

- 7 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit, dhe t'a informojë atë me shkrim për zgjidhjen e tyre brënda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike, llogaritur nga data e njoftimit në zyrat përkatëse të Operatorit.
- 8 Të evidentojë, ditën e fundit të periudhes se faturimit, kohezgjatjen e bisedave të kryera nga Pajtimtari.
- 9 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 09 :00 – 17 :00 .
- 10 Të riaktivizojë sinjalin e Pajtimtarit, brënda 1(një) dite kalendarike, nga momenti kur Pajtimtari ka shlyer të gjithë detyrimet financiare të prapambetura.
- 11 Të sigurojë fshehtësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij edhe, konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 12 Të sigurojnë dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesit për shërbime telefonike është i kufizuar.
- 13 Të marrë në konsideratë mospublikimin e të dhënave personale në numërorin telefonik, kur një gjë e tillë kërkohet nga Pajtimtari.
- 14 Të njoftojë nëpërmjet medias, afishimeve pranë njësive arkëtimore dhe zyrave të tij, çdo ndryshim të çmimeve dhe tarifave të shërbimeve të ofruara prej tij, jo më vonë se 7 (shtatë) ditë kalendarike përpara zbatimit të tyre.
- 15 Të trajtojë dhe zgjidhë, brënda 3(tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për çdo ndryshim të shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së pajtimit.
- 16 Të instalojë Paisjen Fundore _____ në ambientet e Pajtimtarit brënda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontratës.
- 17 Të njoftojë me shkrim, për zbatimin e sanksioneve sipas pikës 7.2.c dhe të pikës 7.2.e, në rast mospermbushje të detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.
- 18 Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe t'i kthejë përgjigje brënda 10(dhjetë) ditë pune.
- 19 Të përgjigjet me shkrim brënda 7(shtatë) ditëve kalendarike kërkesës së Pajtimtarit për ndërprerjen e kontratës.
- 20 Të ofrojë shërbime publike të telefonisë fikse, në përputhje me treguesit e cilësive. Operatori është i detyruar t'i publikojë në formën e duhur në mënyrë që të jenë të krahasueshme dhe të përditesuara për shërbimet e ofruara.
- 21 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedurën e thjeshtë, duke bashkëpunuar për këtë qëllim me të gjitha institucionet përkatëse për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve. Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të pajtimtareve përcaktohen në Udhëzuesin, pjesën e Kontrates së Pajtitimit.
- 22 Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të kësaj kontrate jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.

- 23 Te pergatise, Kontraten dhe gjithë elementet e saj, ne format te printuar, lehtesisht te lexueshem dhe te kuptueshem.
- 24 Me kerkesen e Pajtimtarit, ben kontraten te disponueshme per Pajtimtarin ne format te pershtshem per te plotesuar nevojat e personave me aftesi te kufizuara shikimi.
- 25 T'i jape Pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimt te kontrates.
- 26 T'i jape pajtimtarit informacion te detajuar per programet tarifore qe mund te zgjedhe pajtimtari, duke i dhene mundesine e krahasimit midis tyre, perfshire:
- i Informacion te plote dhe te qarte, per paketat tarifore dhe ofertat promociionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohet e kryerjes se thirrjeve, duke specifikuar midis te tjerave cfare perfshihet ne pakete/oferte dhe cfare nuk perfshihet ne to, afatet kohore te ofertave dhe efektet e tejkalimit te tyre, perfshire tarifate e aplikuar.
 - ii Sistemin tarifor te aplikuar per sherbimet si koha minimale e tarifimit, menyra e tarifimit pas kohes minimale, njesia e matjes per tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifave me kohezgjatjen, koha e kryerjes se thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet perkatese kohore te tyre, etj
 - iii Sherbimet shtese te perfshira ne paketen e zgjedhur
 - iv Informacion per cilesine e sherbimeve te ofruara/zgjedhura
- 27 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin 9918 dhe aktet nen-ligjore te tij.
- 28 Te aplikojte rritjen e tarifave se nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, vetem pas ezaurimit te procesit te njoftimit te pajtimtarit nga Albtelecom,
- Nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo telefonate nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit, apo nepermjet e-mailit) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre, ne rastin kur rritja e tarifave aplikohet nga Operatori. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar rritjet e tarifave, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
 - Nepermjet mjeteve te informimit publik, apo nepermjet postes elektronike, 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.
- 29 Te aplikojte automatikisht edhe pa njoftim uljen e tarifave te nje apo me shume sherbimeve te zgjedhura nga pajtimtari ne kontrate, brenda paketes se zgjedhur ne Aneks.
- 30 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.
- 31 Sipas kerkeses se pajtimtarit, te lejojte mbajtjen e numrit te alokuar ne rast te ndryshimit te operatorit, apo edhe vendndodhjes nese eshte e aplikueshme (portabiliteti i numrit),

dhe te lejoje perdorimin nga pajtimtari te sherbimeve te zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes se bartesit te thirrjeve, ne perputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator ne fuqi.

- 32 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 te behet :
- i te pakten 48 ore me pare, ne rast te nje permiresimi, modernizimi ose mirembajtje te rrjetit.
 - ii 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.

3.2 PAJTIMTARI DETYROHET:

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

Neni 4. TË DREJTAT

4.1. OPERATORI KA TË DREJTË:

- 1 T'i ndërpresë, ofrimin e shërbimeve publike të telekomunikacionit Pajtimtarit, i cili nuk ka zbatuar detyrimet që rrjedhin nga pika 3.2.1, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5.
- 2 Të caktojë numrat telefonikë të Pajtimtareve brënda hapsirës numerike vënë në dispozicion të tij.
- 3 Të ndryshojë formatin e numerave dhe numerat e Pajtimtareve për nevoja teknologjike apo detyrime ligjore.

4 Të bëjë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.

5 Te beje modifikime te kesaj kontrate per nevoja te pershtatjeve me teknologjite e reja.

4.2. PAJTIMTARI KA TË DREJTE:

4.2.1 Të zgjedhë llojin e linjës në rrjetin e Operatorit.

4.2.2. Të përcaktojë shërbimet fillestare dhe shërbimet shtesë që do të përdorë sipas Aneksit të kontratës.

3 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.

4 Të kërkojë rilidhjen e Kontrates së Pajtitimit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.

5 Të kundërshtojë me shkrim vendimet apo veprimet që bien ndesh me ofrimin e shërbimeve sipas kushteve të kesaj kontrate, brenda 15 diteve nga marrja e njoftimit të vendimit.

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

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

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

9 Pajtimitari, pavarësisht peraktimeve në këto kontrate, zoteron të gjitha të drejtat që i jep legjislacioni dhe kuadri nen-ligjor shqiptar në fuqi, veçanërisht Ligji nr. 9918, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887, përfshirë të drejtat në lidhje me portabilitetin e numrit, dhe zgjedhjen dhe parazgjedhjen e bartesit të thirrjeve.

Neni 5. FATURIMI

1 Detyrimet për shërbimet e ofruara, i faturohen Pajtimitarit cdo muaj kalenderik, sipas zgjedhjes të konsumatorit se alternativave perkatase ne Aneks, seksioni C.

2 Fatura, sipas llojit të zgjedhur nga pajtimitari, emetohet dhe i dorëzohet pajtimitarit në vendin e banimit, ose në adresën e specifikuar në Aneks, seksioni C.2, në mënyrë zyrtare (me postë ose dorazi) dhe jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj.

3 Në faturen e dërguar pajtimitarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:

- Afatin e pagesës së fatures;

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

Neni 6. KRYERJA E PAGESAVE

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

- a Për instalimin e numrit, me para në dorë pranë arkës së Operatorit në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate.
- b Për vlerën e faturës, në një nga mënyrat e mëposhtme :
 - me para në dorë pranë njësisë përkatëse arkëtimore të Operatorit
 - me urdhër xhirimi bankar në emër dhe favor të Operatorit, ose në njërën prej Bankave të nivelit të II-të pranë të cilave Operatori ka llogaritë e tij likujduese.

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

2 Datë pagese do të konsiderohet :

- a data e shënuar në mandat arkëtimin, në rastin kur pagesa kryhet me para në dorë pranë njësisë arkëtimore të Operatorit;
- b data e prekjes së llogarisë bankare likujduse të Operatorit, në rastin kur pagesa kryhet me urdhër-xhirimi bankar.

Neni 7. SANKSIONET

- 1 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve ne rrjetin e tij te telekomunikacioneve, tej afateve te percaktuara ne pikat 3.1.1 dhe 3.1.5 te kesaj Kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit ne vijim 3% se tarifes se pajtimit mujor (me TVSH), per cdo dite mungese cilesie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifes se pajtimit mujor (me TVSH).
- 2 Ne rast se pajtimtari nuk kryen pagesen e fatures sipas afatit te saj, Operatori ka te drejte te ndermarre masa kufizuese te ofrimi te sherbimit per pajtimtarin:
 - a Operatori, brenda 15 diteve pas afatit te pageses, do te njoftoje pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonate neprnjet Call Center (kujdesi per klientin) per

plotesimin e detyrimit te pageses apo detyrimeve te tjera kontratore, brenda nje afati te arsyeshem te percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmeruar pajtimtarin per masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori.

- b Ne rast se pajtimtari nuk kryen pagesen apo nuk permbush detyrimet kontraktore brenda afatit te percaktuar, Operatori ka te drejte te kufizojë, nderprese perkohesisht apo perfundimisht ofrimin e sherbimeve. Ne kete rast, Operatori do te dergoje nje njoftim per palajmerimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes te perkoheshme apo perfundimtare. Masat kufizuese qe mund te ndermarre Operatori jane:
 - i Pezullimi i ofrimit te sherbimeve te kontrates, duke i dhene mundesine pajtimtarit te thirret nga te tjeret (i njeanshem, vetem hyres) dhe te perdore Sherbimet e Urgjences;
 - ii Ne rast se pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 30 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori, pas dergimit te nje Njoftimi dhe paralajmerimi per masen, ka te drejte ti nderprese pajtimtarit te gjitha sherbimet e ofruara (thirrjet dalese dhe hyrese), por duke i lejuar thirrjen drejt numrave te emergjences.
 - iii Ne rast se pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 dite pas afatit te pageses se fatures, Operatori ka te drejte te nderprese kontraten ne menyre te njeanshme, duke i derguar njoftim me shkrim pajtimtarit. Pas kesaj date me shlyerjen e te gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka te drejte te rilidhe Kontraten e pajtimit me te njejtin numer ose me numer te radhes. Operatori ka detyrimin te mos jape numrin e Pajtimtarit, nje pajtimtari tjeter, te pakten 6 muaj nga nderprerja apo perfundimi i kontrates.

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

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

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

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

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

- a Operatori ka detyrimin te trajtojë ankesen dhe ktheje pergjigje sipas percaktimeve te kesaj kontrate.
- b Operatori mund te mos aplikojë masat kufizuese te referuara me siper.

Neni 8. PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATËS

- 1 Operatori mund të prishë Kontratën në mënyrë të njëanshme kur Pajtimtari:
 - a nuk respekton detyrimet e përcaktuara në pikat 3.2.3, 3.2.4. dhe 3.2.5. të kësaj Kontrate;
 - b nuk shlyen pagesat e faturës brënda 60-62 ditëve kalendarike, llogaritur nga data e fundit e muajit të faturuar.
- 2 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 OperatoriZgjidhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Ne keto raste pajtimtari duhet te njoftoje Operatorin sipas percaktimeve te nenit 10.

Neni 9. TRAJTIMI I ANKESAVE, KËRKESAVE DHE PROPOZIMEVE

9.1. Pajtimtari mund të plotësojë ankesat, kërkesat dhe sugjerimet me shkrim në një nga format e përcaktuara nga Operatori ne kete Kontratë te Pajtimit dhe të publikuar në faqen elektronike të tij, të cilat mund të dërgohen tek Operatori:

1.1 me postë;

1.2 faks;

1.3 online

9.2. Operatori do të pranojë ankesat, kërkesat dhe sugjerimet e pajtimtarit në pikat e shitjes se Operatorit ose nëpërmjet përfaqësuesve të tij në vendet ku shërbimi është ofruar. Adresa Alternative e dergimit te ankesave eshte ne adresen e e-mailit: support@infotelecom.al.

9.3. Pajtimtari duhet të paraqesi ankesën tek Operatori sipas formës dhe procedurës së përcaktuar në kontratë:

9.3.1. Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose

9.3.2. Brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar.

9.4. Operatori do të marrë në konsideratë ankesat, kërkesat dhe propozimet e plotësuar, duke paraqitur një raport për to dhe duke dhënë një përgjigje me shkrim nepermjet e-mailit dhe të publikuar në faqen elektronike, brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike të marrjes së tyre.

9.5. Përgjigjia i dërgohet pajtimtarit nga Operatori me shkrim nëpërmjet:

9.5.1. Postës;

9.5.2. Me faks; ose

9.5.3. Online.

9.6. Operatori do të mbajë, do të ruajë dhe arshivojë një regjistër të ankesave, kërkesave, sugjerimeve, të mara nga pajtimtari, si dhe përgjigjet e dhëna atyre duke arshivuar dosjet që përmbajnë ankesat, kërkesat, sugjerimet, përgjigjet, vendimet dhe masat e marra brenda 12 muajve.

9.7. Pajtimtari nëse nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të Operatorit ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes:

9.7.1. Duke iu drejtuar AKEP-it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29; ose

9.7.2. Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.

Ankesa duhet të përmbajë një përshkrim të saktë të të gjithë rrethanave që kanë çuar në bërjen e ankesës dhe nënshkrimin e ankuesit.

9.8. Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që i takon.

9.9. Sipërmarrësi është i detyruar të trajtojë ankesën me përgjegjësi ligjore dhe të argumentojë me fakte dhe referenca ligjore qëndrimin e mbajtur në përgjigje të ankimit.

Neni 10. KUSHTE TË PËRGJITHSHME/AFATET E KONTRATES

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

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

10.3. Kjo Kontratë hyn ne fuqi ne ditën e nenshkrimit te saj nga palet.

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

10.5. 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.

10.6. Pas kalimit te afatit fillestar prej 12 muajsh, pajtimtari mund ta zgjidhe kontraten duke njoftuar me shkrim Operatorin per kete ose me deklarim ne dyqanet e operatorit. Operatori do ta zgjidhe kontraten ne fund te muajit ne vazhdim, por asnjehere me vone se 30 (tridhjet) dite nga marrja e njoftimit nga ana e Operatorit. Ne rast se kontrata zgjidhet gjate muajit, tarifa mujore e pajtimtari do te paguhet deri ne fund te muajit kalendarik gjate te cilit eshte zgjidhur kontrata.

10.7. Ne cdo rast zgjidhjeje te kesaj Kontrate duhet te shlyhen te gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.

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

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

Neni 11. MODIFIKIMI

11.1. Percaktimet e kesaj Kontrate, permbajtja e seksioneve A, B dhe C te Aneksit dhe Udhezuesi per Zgjidhjen e Mosmarreveshjeve perbejne Termat e Pergjithshme te Kontrates se lidhur midis Operatorit dhe Pajtimtarit, dhe jane miratuar me Vendim te Keshillit Drejtues te AKEP nr.1265, date 28.04.2010, ndryshuar me VKD nr. 1836, date 09.03.2012.

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

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

- Te njoftoje Pajtimtarin nepermjet njoftimit individual (mund te jete edhe me SMS apo me telefon nepermjet Call Center-Sherbimi i klientit, **apo edhe me e-mail**) te pakten 30 (tridhjet) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre. Njoftimi individual duhet te perfshije adresen se ku jane publikuar ndryshimet/termat e reja, ne rast se njoftimi nuk permban detaje te mjaftueshme te ndryshimeve;
- Te njoftoje pajtimtaret nepermjet mjeteve te informimit publik, **apo nepermjet postes elektronike** jo me pak se 7 (shtate) dite perpara hyrjes ne fuqi te tyre dhe ky njoftim duhet te behet per jo me pak se 3 (tre) dite rrjesht, ne rastin kur rritja e tarifave eshte miratuar nga AKEP me nje vendim te vecante.

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

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

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

11.7.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/zevendësimin 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.

Për dhe në emër të Operatorit

firma-vula

.....
.....

(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

Pajtimtari

firma-vula

.....
.....

(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajti

Numr

Lloji i lidhjes

ANALOG

DIGITAL

IP

A. Publikimi ne Numratorin telefonik i te dhenave te Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) :

PO

JO

B. Kufizime te komunikimeve automatike:

Kufizime te komunikimeve me op. MOBILE

Kufizime te komunikimeve me op. me VLERE TE SHTUAR

Kufizime te komunikimeve me op. NDREKOMBETARE

Kufizime të komunikimeve te zgjedhura me siper nëpërmjet Kodit

C. Fatura e sherbimit:

C.1 Fatura e sherbimeve per tu derguar pajtimtarit:

Faturë e përmbledhur

Faturë e detajuar, me opsionet:

te perfshije te gjithë numrat e thirrur

te perfshije te gjithë numrat e thirrur pervec numrave:

Lokale

Te emergjences

Pa pagese (0800) etj

C.2. Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: _____

Adrese e-maili _____

D. Tabela e sherbimeve dhe tarifave

Ne kete seksion pasqyrohen sherbimet baze dhe shtese (pajtimi mujor, instalimi, thirrjet telefonike etj) te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve (pershire sherbimet pa pagese) dhe menyra e tarifimit.

ANEKSI NR. 2

UDHEZUES PER ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1 Ankesat mund te paraqiten :

a Nepermjet numritte shkurtuar 145 per “Difekte teknke”

b Nepermjet numrit te shkurtuar 146 per “Asistence teknike”

c Nepermjet numrit +355 4 5600 000

d Nepermjet sporteleve te Operatorit ku merret deklarim shkresor per ankesen.

e Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.

f Me email ne adresen :

Per faturimin: billing@infotelecom.al

Per ceshtje teknike: technical@infotelecom.al

g Me fax ne numrin: +355 4 5600 001

2 Afati i paraqitjes se ankesave eshte:

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

b Ankesat per vendimet apo veprimet e OPERATORIT per aksesin apo veprimit te kryer nga OPERATORI.

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

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

e Ankesat e tjera, te cdo lloji qofshin paraqiten sa me pare.

3 Ankesat , ne varesi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat perkatese e Operatorit, mbeshtetur ne te dhenat e marra nga Deget apo Sektoret e tjere dhe konform rregullave behet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve te parashikuara ne Kontraten e Pajtimimit.

4-Afati i nformimit me shkrim te Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit te ankesave sipas pikave 2.b, 2.c,2.d, dhe 2.e eshte brenda 15 diteve nga marrja e tyre.

5.Operatori mban nje rregjister te vecante per ankesat e paraqitura sipas pikave 2.b, 2.c, 2.d dhe 2.e., dhe pergjigjet e dhena me shkrim sipas pikes 4, duke i dhene seciles nje numer refernce.

6- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne gjykate per vendimin e marre nga OPERATORI