

Në zbatim të parashikimeve të Kreut III të Rregullores së AKEP 49/2021 “Për Mbrojtjen e konsumatorëve dhe pajtimtarëve të shërbimeve të komunikimeve elektronike publike”, konsumatorit i lind e drejta që përpara lidhjes së kontratës së pajtimit me shoqërinë Abissnet, të konsultohet me të gjithë informacionin para-kontraktor të përmbajtur në Ligjin 9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, Ligjin 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë” dhe Rregulloren e AKEP 49/2021.

**Informacioni parakontraktor referuar Nenit 35 të Ligjit 9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, i ndryshuar;**

1. Përpara se konsumatori të ketë lidhur një kontratë të ndryshme nga një kontratë në largësi ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit apo të ketë pranuar ndonjë ofertë korresponduese, tregtari i jep konsumatorit informacionin e mëposhtëm, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme:

a) karakteristikat kryesore të mallrave apo shërbimeve, në shkallën e përshtatshme për formën e komunikimit dhe për natyrën e mallrave apo shërbimeve;

b) emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, adresën postare, në të cilën ai ushtron veprimtarinë tregtare dhe numrin e tij të telefonit;

c) çmimin e plotë të mallrave apo të shërbimeve, përfshirë taksat apo tatimet, ose mënyrën me të cilën çmimi do të llogaritet, kur natyra e mallrave apo shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht për shkaqe të arsyeshme. Sipas rastit, jepet informacion mbi tarifën shtesë të transportit, të dorëzimit apo ato postare ose, kur këto tarifa, për shkaqe të arsyeshme, nuk mund të llogariten paraprakisht, për faktin që për tarifën të tillë shtesë mund të kërkohej pagesë;

ç) parashikimet për mënyrën e pagesës, dorëzimin, ekzekutimin, kohën kur tregtari merr përsipër të dorëzojë mallrat apo të kryejë shërbimin, si dhe për procedurën e trajtimit të ankesave që ndjek tregtari, sipas rastit;

d) kujtesën për ekzistencën e detyrimit ligjor të përputhshmërisë së mallrave, si dhe për ekzistencën dhe kushtet e shërbimeve pas shitjes e garancitë tregtare, sipas rastit;

dh) afatin e kontratës, sipas rastit, ose, kushtet për zgjidhjen e kontratës, nëse kontrata ka afat të pacaktuar apo zgjatet automatikisht;

e) funksionalitetin, përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike, të përmbajtjes digjitale, sipas rastit;

ë) çdo ndërveprueshmëri përkatëse të përmbajtjes digjitale me “hardware” dhe “software”, për të cilat tregtari ka dijeni ose që duhet të ketë dijeni, sipas rastit.

2. Parashikimet e pikës 1, të këtij neni, zbatohen edhe për kontratat e furnizimit me ujë, gaz, apo energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje në një vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, ngrohje lokale, ose përmbajtje digjitale, që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

3. Parashikimet e pikës 1, të këtij neni, nuk zbatohen për kontrata që kanë të bëjnë me transaksione të përditshme dhe që përmbushen aty për aty, në kohën e lidhjes së kontratës.

4. Informacioni para lidhjes së kontratës, i kërkuar nga aktet ligjore dhe nënligjore në fuqi, vazhdon të zbatohet së bashku me parashikimet e pikës 1 të këtij neni.

**Informacioni parakontraktor referuar Nenit 36 të Ligjit 9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorit”, i ndryshuar;**

1. Përpara se konsumatori të ketë lidhur një kontratë në largësi ose një kontratë jashtë qendrave të tregtimit apo të ketë pranuar ndonjë ofertë korresponduese, tregtari i jep konsumatorit informacionin e mëposhtëm, në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme:

a) karakteristikat kryesore të mallrave apo të shërbimeve, në shkallën e përshtatshme për formën e komunikimit dhe për natyrën e mallrave apo të shërbimeve;

b) emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare;

c) adresën postare, në të cilën tregtari ushtron veprimtarinë, numrin e telefonit, numrin e faksit dhe adresën e postës elektronike të tregtarit, për t’i dhënë mundësi konsumatorit të kontaktojë tregtarin dhe të komunikojë me të, në mënyrë të shpejtë dhe efikase, si dhe adresën postare dhe emrin e regjistruar të tregtarit, sipas legjislacionit për tregtarët dhe shoqëritë tregtare, në emër të të cilit ai po vepron, sipas rastit;

ç) adresën postare të qendrës së tregtarit, nëse është e ndryshme nga adresa e dhënë në përputhje me shkronjën “c”, si dhe atë të tregtarit, në emër të të cilit ai vepron, sipas rastit, ku konsumatori mund të adresojë ndonjë ankesë;

d) çmimin e plotë të mallrave apo të shërbimeve, përfshirë taksat e tatimet, ose mënyrën me të cilën çmimi do të llogaritet, kur natyra e mallrave apo shërbimeve është e tillë që çmimi nuk mund të llogaritet paraprakisht për shkaqe të arsyeshme. Sipas rastit, jepet edhe informacioni mbi të gjitha tarifat shtesë të transportit, të dorëzimit apo ato postare dhe çdo kosto tjetër ose, kur këto tarifa, për shkaqe të arsyeshme, nuk mund të llogariten paraprakisht, për faktin që për tarifa të tilla shtesë mund të kërkohej pagesë. Në rastin e një kontrate me afat të pacaktuar ose të një kontrate që përmban një abonim, çmimi i plotë përfshin koston e përgjithshme për periudhën e faturimit. Kur një kontratë e tillë ngarkohet me një çmim me tarifë fikse, çmimi i plotë përfshin edhe koston e përgjithshme mujore. Kur kostoja e përgjithshme, për shkaqe të arsyeshme nuk mund të llogaritet paraprakisht, jepet mënyra me të cilën do të llogaritet çmimi;

dh) koston e përdorimit të mjeteve të komunikimit në largësi për lidhjen e kontratës, kur ajo kosto llogaritet me një tarifë të ndryshme nga ajo bazë;

e) parashikimet për mënyrën e pagesës, dorëzimin, ekzekutimin, kohën kur tregtari merr përsipër të dorëzojë mallrat ose të kryejë shërbimet, si dhe për procedurën e trajtimit të ankesave që ndjek tregtari, sipas rastit;

ë) kur ekziston e drejta e heqjes dorë nga kontrata, kushtet, afatin dhe procedurat për ushtrimin e së drejtës në përputhje me pikën 1, të nenit 37/3, të këtij ligji, si edhe formularin model të heqjes dorë, të paraqitur në shtojcën I (B), bashkëlidhur këtij ligji;

f) faktin që konsumatori duhet të përballojë koston e kthimit të mallrave, në rast të heqjes dorë nga kontrata, sipas rastit. Për kontratat në largësi, kur mallrat nga natyra e tyre nuk mund të kthehen normalisht me postë, duhet të jepet informacioni mbi koston e kthimit të tyre, sipas rastit;

g) shpenzimet e arsyeshme që konsumatori detyrohet t'i paguajë tregtarit, sipas pikës 3, të nenit 37/6, të këtij ligji, nëse konsumatori ushtron të drejtën e heqjes dorë nga kontrata pasi ka bërë një kërkesë, sipas neneve 36/5, pika 3, ose 37, pika 8, të këtij ligji;

gj) informacionin që konsumatori nuk përfiton nga e drejta e heqjes dorë nga kontrata, në rastet kur kjo e drejtë, në përputhje me nenin 37/8, të këtij ligji, nuk është e parashikuar, ose rrethanat në të cilat konsumatori humbet të drejtën e tij të heqjes dorë nga kontrata, sipas rastit;

h) kujtesën për ekzistencën e detyrimit ligjor të përputhshmërisë së mallrave, në përputhje me nenet 29-31 të këtij ligji;

i) ekzistencën dhe kushtet për asistencë të klientëve pas shitjes, shërbime pas shitjes dhe garancitë tregtare, sipas rastit;

j) ekzistencën e kodeve përkatëse të sjelljes, nëse tregtari ka marrë përsipër t'i bindet kodeve të tilla, si dhe mënyrën se si mund të merren kopje të tyre, sipas rastit;

k) afatin e kontratës ose kushtet për zgjidhjen e kontratës kur kontrata është me afat të pacaktuar apo zgjatet automatikisht, sipas rastit;

l) kohëzgjatjen minimale të detyrimeve të konsumatorit sipas kontratës, sipas rastit;

ll) ekzistencën dhe kushtet e depozitave apo garancive të tjera financiare, që duhen paguar apo paraqitur nga konsumatori, me kërkesë të tregtarit, sipas rastit;

m) funksionalitetin, duke përfshirë masat e zbatueshme të mbrojtjes teknike të përmbajtjes digjitale, sipas rastit;

n) çdo ndërveprueshmëri përkatëse të përmbajtjes digjitale me "hardware" dhe "software", për të cilat tregtari ka dijeni, ose që duhet të ketë dijeni, sipas rastit;

nj) mundësinë e përdorimit të zgjidhjeve alternative të mosmarrëveshjeve dhe të mekanizmit të vënies në vend të së drejtës, ku tregtari është subjekt, si dhe procedurat për përdorimin e saj, sipas rastit.

2. Parashikimet e pikës 1, të këtij neni, zbatohen, gjithashtu, për kontratat e furnizimit me ujë, gaz, apo energji elektrike, kur ato nuk janë vendosur në shitje në një vëllim të kufizuar apo sasi të përcaktuar, ngrohje lokale, ose përmbajtje digjitale, që nuk jepet në një mjet të trupëzuar.

3. Në rastin e një ankandi publik, informacioni i përmendur në shkronjat "b", "c" dhe "ç", të pikës 1, të këtij neni, zëvendësohet me të dhëna të barasvlershme për organizuesin e ankandit.

**Informacioni parakontraktor referuar Nenit 99 të Ligjit 9918/2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar;**

1. Sipërmarrësit sigurojnë lidhjen ose aksesin në rrjetin publik të komunikimeve elektronike, në bazë të kontratës që lidhet me pajtimtarët në zbatim të legjislacionit në fuqi.

Kontrata e pajtimit, në veçanti, duhet të përmbajë:

a) emrin dhe adresën e sipërmarrësit;

b) identitetin e plotë të pajtimtarit dhe adresën e tij;

c) shërbimet e ofruara, cilësinë e shërbimit të ofruar, si dhe kohën për lidhjen fillestare, duke përfshirë:

i) nëse ofrohet aksesin në shërbimet e emergjencës dhe informacioni për vendndodhjen e numrit thirrës dhe çdo kufizim në ofrimin e shërbimeve të emergjencës;

ii) informacion për çdo kusht tjetër që kufizon aksesin në, dhe/ose përdorimin e shërbimeve dhe aplikimeve, ku këto kushte lejohen, sipas këtij ligji;

iii) informacion për çdo procedurë të vendosur nga sipërmarrësi për të matur dhe drejtuar trafikun, në mënyrë që të evitohet ngarkesa ose mbingarkesa e lidhjeve të rrjetit dhe si këto procedura mund të ndikojnë në cilësinë e shërbimit;

iv) çdo kufizim të vendosur nga ofruesi për përdorimin e pajisjeve fundore të ofruara;

v) nivelet minimale të cilësisë së shërbimit të ofruar si koha për lidhje fillestare dhe, kur është e përshtatshme, dhe cilësia e parametra të tjerë, siç përcaktohen nga AKEP-i;

ç) llojin dhe mënyrën e mirëmbajtjes së shërbimeve të ofruara;

d) një informacion të hollësishëm për tarifën, si dhe periudhën kohore për njoftimin e çdo ndryshimi të tyre;

dh) një informacion për hyrjen në fuqi, kohëzgjatjen e kontratës së pajtimtarit, kushtet për shtyrjen dhe përfundimin e kontratës dhe të ofrimit të shërbimeve, duke përfshirë:

i) çdo minimum të përdorimit ose kohëzgjatjes së nevojshme për të përfituar nga kushtet e ofruara promotionale;

ii) çdo detyrim lidhur me mbartjen e numrit dhe tregues të tjerë;

iii) çdo detyrim të papaguar me përfundimin e kontratës, duke përfshirë çdo rimbursim të kostos në lidhje me pajisjet fundore;

e) mënyrat e kompensimit dhe të rimbursimit në rastet kur shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë;

ë) udhëzime për procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;

f) detyrimin për njoftim të përdoruesve për ndryshimet e parashikuara në kushtet e kontratës së pajtimtarit dhe udhëzimet për mënyrën e veprimit për pranimin e kushteve të reja, shtyrjen ose përfundimin e kontratës;

g) mundësinë që të dhënat e përdoruesit të mos publikohen në numërorin telefonik;

gj) procedurat në rast të moskryerjes së pagesës apo të kryerjes me vonesë të pagesave për shërbimet.

h) llojin e veprimit që mund të ndërmerret nga sipërmarrësi si kundërveprim ndaj incidenteve të sigurisë ose integritetit apo për shkak të kërcënimeve dhe cenimeve.

2. Në rast se ofruesit e shërbimeve publike të komunikimeve lidhin kontratë pajtimi me përdoruesit fundorë, këto kontrata duhet të përmbajnë elementet e përshkuara në pikën 1 të këtij neni.

3. Pajtimtarët kanë të drejtë të tërhiqen nga kontrata pa penalitet përkundrejt njoftimit të modifikimit të kushteve kontraktore të propozuara nga sipërmarrësi që ofron rrjete të komunikimit elektronik dhe/ose shërbime. 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. AKEP-i mund të përcaktojë, nëpërmjet një rregulloreje, formatin e këtyre njoftimeve.

Përfundimi i kontratës, për shkak të mospranimit të ndryshimeve, nuk e shmang pajtimarin nga përmbushja e detyrimeve bazë të kontratës së mëparshme.

4. Kontratat e lidhura ndërmjet konsumatorëve dhe sipërmarrësve të shërbimeve të komunikimeve elektronike nuk duhet të detyrojnë lidhjen e kontratës me një afat fillestar prej më shumë se 24 muaj. Sipërmarrësit kanë detyrimin t'u ofrojnë përdoruesve mundësinë e lidhjes së kontratës me afat maksimal 12 muaj. Pavarësisht nga kohëzgjatja minimale e kontratës, kushtet dhe procedurat për përfundimin e kontratës nuk duhet të pengojnë/dekurajojnë pajtimtarin për ndryshimin e ofruesit të shërbimit.

5. Kontrata e pajtimit, që lidhet ndërmjet sipërmarrësit dhe pajtimtarit, bazohet në parimin e barazisë mes palëve. Ajo hartohet nga sipërmarrësit mbi bazën e legjislacionit në fuqi dhe rregullave të nxjerra nga AKEP-i në zbatim të këtij ligji. Një kopje tip e saj, si dhe çdo ndryshim i mëvonshëm që mund të pësojë, i dërgohet AKEP-it 15 ditë përpara hyrjes në fuqi të tyre. AKEP-i ka të drejtë të përcaktojë rregulla shtesë, si dhe të imponojë ndryshime, kur kontratat e pajtimit nuk janë në përputhje me ligjin dhe aktet normative të nxjerra për këtë qëllim, pas kryerjes së një procesi konsultimi, sipas nenit 110 të këtij ligji.