

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 TELEFONIT

INSTITUCIONE

KATEGORIA BUSINESS C

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

Lidhur në Tirane, më datë _____, ndërmjet

Emri i Operatorit: INFO-Telecom SHPK, Rajoni/Zona Tirane Operator i Sherbimit te Telefonise Publike Fikse qe me poshte do te quhet OPERATOR, me seli ne adresën Rr. Dervish Hima, No.1, ADA Tower, Kati 1, Tirane, I perfaqesuar nga Z. Marin Gjonaj

Dhe

Subjektit _____, shoqeri me perrgjegjesi te kufizuar, me seli ne adresen _____, me administrator _____, i perfaqesuar ne kete kontrate me 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 Republiken 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.
5. Rregullore Nr. 29, datë 29.05.2013 “Per zgjidhjen e mosmarreveshjeve midis pajtimtarit dhe sipermarresve te komunikimeve elektronike”.

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 tarifatat e tyre, te ofruara nga Operatori dhe te pranuar nga pajtimtari, paraqiten ne Aneksin e kesaj kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.
2. Tarifatat e Shërbimeve jane objekt ndryshimi , te cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave te ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republiken e Shqipërisë”.

Neni 3. DETYRIMET

3.1 OPERATORI DETYROHET:

- 3.1.1 Të ofrojë shërbime publike të telefonise fikse , përfshirë shërbimet shtesë të zgjedhura ne Aneksin nr.1, brënda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e lidhjes së kësaj kontrate.
- 3.1.2 T’i siguroje Pajtimtarit mundësinë e shfrytëzimit të shërbimeve publike të telefonise fikse dhe shërbime te telekomunikacioneve që ofrohen nga Operatori dhe sipermarresit e autorizuar per te ofruar rrjete dhe shërbime publike te komunikimev elektronike.
- 3.1.3 Te marre dhe te zbatoje masa teknike dhe organizative per te siguruar rrjetin, shërbimin, konfidencialitetin e komunikimit dhe te dhenat e trafikut te komunikimit sipas neneve 122,123 dhe 124 te ligjit nr. 9918.

- 3.1.4 Te siguroje mundesine e paraqitjes dhe te parandalimit te identifikimit te linjes se thirrur dhe asaj thirrese.
- 3.1.5 Të riparoje difektet në rrjetin e tij të telekomunikacioneve dhe të rivendosë ofrimin e shërbimeve:
- brënda 1(nje) dite kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për difekte të natyrës së zakonshme.
 - brënda 3 (tre) ditëve kalendarikë, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit, për difekte të rënda.
- 3.1.6 Të njoftojë te pakten 48 ore me pare per ndërprerjen e plotë apo te pjesshme të shërbimeve, për kufizime të tyre, ne rast permiresimi, modernizimi, mirembajtjeje, probleme teknike ne 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.
- 3.1.7 Të evidentojë ankesat dhe shqetësimet e Pajtimtarit, dhe t'a informojë atë me shkrim për zgjidhjen e tyre brënda 15 (pesembedhjetë) ditëve kalendarike, llogaritur nga data e njoftimit në zyrat përkatëse të Operatorit.
- 3.1.8 Të evidentojë, ditën e fundit të periudhes se faturimit, kohezgjatjen e bisedave të kryera nga Pajtimtari.
- 3.1.9 Të sigurojë kushte për pranimin e pagesave nga Pajtimtarit, për gjatë gjithë ditëve të javës, me orar 09:00 – 17:00 .
- 3.1.10 Të riaktivizojë sinjalin e Pajtimtarit, brënda 1(një) dite kalendarike, nga momenti kur Pajtimtari ka shlyer të gjithë detyrimet financiare të prapambetura.
- 3.1.11 Të sigurojë fshehtësinë e komunikimeve të Pajtimtarit, dhe kur kërkohet prej tij edhe, konfidencialitetin e të dhënave personale.
- 3.1.12 Të sigurojnë dërgimin pa pagesë të thirrjeve drejt numrave të emergjencës, edhe kur aksesimi per sherbime telefonike eshte i kufizuar.
- 3.1.13 Të marrë në konsideratë mospublikimin e të dhënave personale ne numeratorin telefonik, kur një gjë e tillë kërkohet nga Pajtimtari.
- 3.1.14 Të njoftojë nëpërmjet medias,afishimeve pranë njësive arkëtimore dhe zyrave të tij, cdo ndryshim të çmimeve dhe tarifave të shërbimeve të ofruara prej tij, jo më vonë se 7 (shtate) ditë kalendarikë përpara zbatimit të tyre.
- 3.1.15 Të trajtojë dhe zgjidhë, brënda 3(tre) ditëve kalendarike, kërkesën e Pajtimtarit për cdo ndryshim të shërbimeve shtesë dhe të kategorisë së pajtimit.
- 3.1.16 Të instalojë Paisjen Fundore _____në ambientet e Pajtimtarit brënda 3(tre) ditë pune, llogaritur nga data e hyrjes në fuqi të Kontratës.
- 3.1.17 Te njoftoje me shkrim, per zbatimin e sanksioneve sipas pikes 7.2.c dhe te pikes 7.2.e , ne rast mospermbushje te detyrimeve kontraktore nga Pajtimtari.
- 3.1.18 Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe t'i ktheje përgjigje brënda 10(dhjetë) ditë pune.

- 3.1.19 T'i përgjigjet me shkrim brënda 7(shtatë) ditëve kalendarike kërkesës së Pajtimtarit për ndërprerjen e kontratës.
- 3.1.20 Të ofrojë shërbime publike te telefonise fikse, ne perputhje me treguesit e cilesise. Operatori eshte i detyrar t'i publikoje ne formen e duhur ne menyre qe te jene te krahasueshme dhe te perditesuara per sherbimet e ofruara.
- 3.1.21 Të zbatojë, për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me Pajtimtarin, procedura të thjeshta, duke bashkëpunuar për këtë qëllim me të gjitha institucionet perkatese per te mbrojtur te drejtat e konsumatoreve. Menyra dhe procedura per zgjidhjen e mosmarreshjeve, ankesave te pajtimtareve percaktohen ne Udhezuesin, pjese e Kontrates se Pajtimimit.
- 3.1.22 Të njoftoje Pajtimtarin per modifikime te kesaj kontrate jo me vone se 30 dite perpara dates se hyrjes ne fuqi te ketyre modifikimeve.
- 3.1.23 Te pergatise, Kontraten dhe gjithe elementet e saj, ne format te printuar, lehtesisht te lexueshem dhe te kuptueshem.
- 3.1.24 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.
- 3.1.25 T'i jape Pajtimtarit nje shpjegim te hollesishem te te gjitha kushteve te perdorimit dhe kontrates para nenshkrimit te kontrates.
- 3.1.26 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, kohen 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 tarifes me kohezgatjen, 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
- 3.1.27 Te mos refuzoje lidhjen ne rrjet te pajisjeve fundore qe jane ne perputhje me Ligjin 9918 dhe aktet nen-ligjore te tij.
- 3.1.28 Te aplikojte rritjen e tarifes 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) 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, 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.
- 3.1.29 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.
- 3.1.30 Te mos vendose detyrim financiar per rilidhje ne rrjet nese nderpreja e sherbimit eshte kryer per shkak te gabimeve te Operatorit.
- 3.1.31 Sipas kerkeses se pajtimtarit, te lejoje 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.
- 3.1.32 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.
- 3.2.4. Të mos përdorë numrin e tij për t'ju ofruar të tjerëve shërbime telekomunikacioni për qëllime fitimi (rishitje impulsesh).
- 3.2.5. Të mos lejojë dhe të mos përdorë numrin e tij për të shqetësuar, fyer dhe kërcënuar Pajtimtaret e tjere të rrjeteve te telekomunikacioneve.
- 3.2.6. Të mos dëmtojë instalimet apo pajisjet telefonike të Operatorit, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.
- 3.2.7. Të lejojë ne rast nevojë, per realizimin e ofrimit te sherbimit te pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve te autorizuar të Operatorit, për të përdorur tokën, trojet dhe objektet e Pajtimtarit ne perputhje me nenin 93 te Ligjit nr. 9918.
- 3.2.8 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:

- 4.1.1 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.
- 4.1.2 Të caktojë numrat telefonikë të Pajtimtareve brenda hapsirës numerike vënë në dispozicion të tij.
- 4.1.3 Të ndryshojë formatin e numerave dhe numerat e Pajtimtareve për nevoja teknologjike apo detyrime ligjore.
- 4.1.4 Të bëjë ndryshime e përmirësime në rrjetin e tij të telekomunikacioneve sipas nevojave të zgjerimit të rrjetit dhe të teknologjisë.
- 4.1.5 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.
- 4.2.3 Të kërkojë me shkrim prishje të kontratës në mënyrë të njëanshme.
- 4.2.4 Të kërkojë rilidhjen e Kontrates së Pajtimtarit, pas shlyerjes së të gjitha detyrimeve të prapambetura.
- 4.2.5 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.
- 4.2.6 Te ndryshoje ne cdo kohe shërbimet e zgjedhura ne aneksin e kesaj kontrate nepermjet nje kerkese/njoftimi me shkrim.
- 4.2.7 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 përcaktimeve në nenin 10.
- 4.2.8 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 pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.
- 4.2.9 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, Ligji nr. 9902, Ligji nr. 9887, perfshire te drejtat ne lidhje me portabilitetin e numrit, dhe zgjedhjen dhe parazgjedhjen e bartesit te thirrjeve.

Neni 5. FATURIMI

- 5.1. Detyrimet për shërbimet e ofruara, i faturohen Pajtimtarit çdo muaj kalenderik, sipas zgjedhjes të konsumatorit se alternativave perkatëse në Aneks, seksioni C.
- 5.2. Fatura, sipas llojit të zgjedhur nga pajtimtari, emetohet dhe i dorëzohet pajtimtarit 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.
- 5.3. Në fakturën e dërguar pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:
- Afatin e pagesës së fatures;
 - Mënyrën dhe vendin e pagesës së fatures;
 - Pagesën për çdo komunikim të kryer (sipas zgjedhjes)
 - Sanksionet në rast moshlyerje të detyrimeve (kamat-vonesat, nderpreje, kufizim të shërbimeve etj)
 - Numer kontakti të Operatorit për Kujdesin ndaj Klientit për informacion për fakturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto jo më të lartë se një 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 njëerën prej Bankave të nivelit të II-të pranë të cilave Operatori ka llogaritë e tij likujduese.
- Detyrimet sipas pikës b), duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në fakturë.
- 6.2 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

7.1 Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në pikat 3.1.1 dhe 3.1.5 të kësaj Kontrate, atëherë ai detyrohet t'i zbrese fatures së muajit në vijim 3% së tarifës së pajtimit mujor (me TVSH), për çdo ditë mundësie cilësie/vonëse riparimi difekti, por jo më shumë se vlera e tarifës së pajtimit mujor (me TVSH).

7.2 Në rast se pajtimtari nuk kryen pagesën e fatures sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndermarre masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për pajtimtarin:

- a. Operatori, brenda 15 ditëve pas afatit të pagesës, do të njoftojë pajtimtarin me shkrim ose me SMS/telefonatë nëpërmjet Call Center (kujdesi për klientin) për plotësimin e detyrimit të pagesës apo detyrimeve të tjera kontratore, brenda një afati të arsyeshëm të percaktuar nga Operatori si dhe duke e paralajmëruar pajtimtarin për masat kufizuese që mund të ndermarre Operatori.
- b. Në rast se pajtimtari nuk kryen pagesën apo nuk përmbush detyrimet kontratore brenda afatit të percaktuar, Operatori ka të drejtë të kufizojë, ndërprejë perkohësisht apo perfundimisht ofrimin e shërbimeve. Në këtë rast, Operatori do të dergojë një njoftim për paralajmërimin e fundit dhe/ose fillimin e masave kufizuese/nderprerjes të perkohëshme apo perfundimtare. Masat kufizuese që mund të ndermarre Operatori janë:
 - i. Pëzullimi i ofrimit të shërbimeve të kontratës, duke i dhënë mundësinë pajtimtarit të thirrret nga të tjerët (i njëanshëm, vetëm hyrës) dhe të përdorë Shërbimet e Urgjencës;
 - ii. Në rast se pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 30 ditë pas afatit të pagesës së fatures, Operatori, pas dergimit të një Njoftimi dhe paralajmërimit për masën, ka të drejtë të ndërprejë pajtimtarit të gjitha shërbimet e ofruara (thirrjet dalese dhe hyrëse), por duke i lejuar thirrjen drejt numrave të emergjencës.
 - iii. Në rast se pajtimtari nuk ka paguar detyrimin 60 ditë pas afatit të pagesës së fatures, Operatori ka të drejtë të ndërprejë kontratën në mënyrë të njëanshme, duke i dërguar njoftim me shkrim pajtimtarit. Pas kësaj date me shlyerjen e të gjitha detyrimeve ndaj Operatorit, Pajtimtari ka të drejtë të rilidhë Kontratën e pajtimit me të njëjtin numer ose me numer të radhës. Operatori ka detyrimin të mos japë numrin e Pajtimtarit, një pajtimtari tjetër, të pakten 6 muaj nga ndërprerja apo perfundimi i kontratës.

7.3 Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht pajtimtarin për masat e marra në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:

- i. përben një kërcënim serioz të rendit e sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;
- ii. shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit

7.4 Nëse është teknikisht e mundur, Operatori është i detyruar të kufizojë aksesin vetëm për ato shërbime që pajtimtari ka shkëlqur kushtet e kontratës, përveç rasteve kur pajtimtari abuzon, ose në mënyrë të perseritur kryen me vonë ose nuk paguan faturat.

7.5 Në rast kur pajtimtari vonon pagesën e vlerës së faturës, tej afatëve të përcaktuara në faturë, dhe brenda kësaj afati nuk ka bërë ankese me shkrim për faturën, Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit kamatë në masën 0.5% të faturës mujore të papaguar, për çdo ditë vonë në pagim nga afati i pagesës së përcaktuar në faturë.

7.6 Në rast se pajtimtari, ka bërë ankese me shkrim për faturën, para afatit të pagesës, atëherë:

- a) Operatori ka detyrimin të trajtojë ankesën dhe kthejë përgjigje sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.
- b) Operatori mund të mos aplikojë masat kufizuese të referuara më sipër.

Neni 8. PRISHJA E NJEANSHME E KONTRATËS

8.1. 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 brenda 60-62 ditëve kalendarike, llogaritur nga data e fundit e muajit të faturuar.

8.2. Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë kontratën në mënyrë të njëanshme dhe pa kosto shtesë, në rastet e modifikimit/zevendësimit të kontratës, nëse nuk është dakort me kushtet e reja përfshirë:

- rritje të tarifës së një apo më shumë shërbimeve;
- përkeqësim të treguesve të cilësive të shërbimit nga Operatori

Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Në këto raste pajtimtari duhet të njoftojë Operatorin sipas përcaktimeve të nenit 10.

Neni 9. KUSHTETË PËRGJITHSHME/AFATET E KONTRATËS

9.1. 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.

9.2. Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin të dhënë si aneks i kësaj kontrate.

Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, Pajtimtari, nëse dëshiron mund t'i drejtohet AKEP me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin dhe duhet që kërkesën ta paraqesë në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi ka marrë nga sipërmarrësi përgjigjen me shkrim;

Pas ezaurimit te kesaj procedure, ne rast se Pajtimtari nuk arrin te zgjidhe mosmarreveshjen, mund ti drejtohet për shqyrtim Gjykatës së Rrethit ku është lidhur Kontrata.

- 9.3. Kjo Kontratë hyn ne fuqi ne ditën e nënshkrimit te saj nga palet.
- 9.4. Kjo kontrate lidhet per nje afat te percaktuar prej 12 (dymbedhjete) muajsh duke filluar nga data e nënshkrimit 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 (dymbedhjete) mujor, kontrata kthehet ne kontrate me afat te pacaktuar.
- 9.6. 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 pajtimit do te paguhet deri ne fund te muajit kalendarik gjate te cilit eshte zgjidhur kontrata.
- 9.7 Ne cdo rast zgjidhjeje te kesaj Kontrate duhet te shlyhen te gjitha detyrimet e Pajtimtarit kundrejt Operatorit.
- 9.8 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.
- 9.9 Secila pale ka te drejte te kerkoje prishjen e njeanshme te kontrates, sipas percaktimeve te dhena ne kete kontrate.

Neni 10. MODIFIKIMI

- 10.1. 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.
- 10.2. Termat e Pergjithshme te Kontrates mund te modifikohen apo zevendesohen vetem pas miratimit te ndryshimeve nga AKEP.
- 10.3. Per cdo modikim/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) 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, 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.

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

10.5 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.

10.6 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.

10.7 Në rast se pajtimtari nuk është dakord me modifikimin e kushteve te kontrates (perfshire rritjen e tarifave) te cituar ne piken 10.3, pajtimtari ka te drejte te mos pranoje modifikimin/zevendesimin e kontrates dhe ta anulojë kontratën duke njoftuar Operatorin me shkrim ose ne zyrat e tij, para afatit te hyrjes ne fuqi te tyre. Zgjdhja e kontrates nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

Kjo kontrate dhe gjithe elementet e saj hartohet ne 2 (dy) kopje te njevlefshme ne gjuhen shqipe, nga te cilat 1 (nje) kopje e mban Operatori dhe 1 (nje) kopje i dorezohet Pajtimtarit. Te dy kopjet nenshkruhen nga te dy palet.

Me ane te ketij nenshkrimi vertetoj se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet dhe termat e kesaj kontrate.

Për dhe në emër të Operatorit

firma-vula

.....

(emri-mbiemri i përfaqësuesit të autorizuar)

Pajtimtari

firma

.....

(emri-mbiemri)

ANEKSI NR. 1

Numri I kontrates Pajtimimit

Numri i Telefonit

Lloji I lidhjes ANALOG

DIGITAL

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 _____

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 Operatorku 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: _____

- 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 veprimet 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, mbeshitetur 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 reference.

- 5- Pajtimtari nese nuk arrin të zgjidhe mosmarrveshjen me mirëkuptim, nëse dëshiron mund t’i drejtohet AKEP me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me sipërmarrësin dhe duhet që kërkesën ta paraqese në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi ka marrë nga sipërmarrësi përgjigjen me shkrim;

6- Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njerën nga mënyrat e mëposhtme:

a) Duke e dorëzuar dorazi në zyrën e Arkiv-Protokollit të AKEP;

b) Nëpërmjet postës në adresën: Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare Rr. “Reshit Çollaku” Nr. 42 Tiranë-SHQIPERI;

c) Në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit “e-ankesa” të publikuar në faqen zyrtare të AKEP www.akep.al

7- Pajtimtaret kane te drejte qe, ne perputhje me percaktimet ne kontrate per zgjidhjen e mosmarreveshjeve, te ankohen ne gjykate e rrethit ku eshte lidhur kontrata, per vendimin e marre nga OPERATORI dhe/ose AKEP .