

RREGULLORE
PËR
SHËRBIMET UNIVERSALE NË KOMUNIKIMET ELEKTRONIKE

KAPITULLI I
Dispozitat e Përgjithshme

Neni 1
Baza Ligjore

- (1) Kjo rregullore është nxjerrë në bazë të nenit 28, paragrafi (5) i Ligjit Nr. 04/L-109 për Komunikimet Elektronike (*këtu e tutje i referuar si Ligji*), Direktivës 2002/22/EC të Këshillit dhe Parlamentit Europian të datës 7 Mars 2002 për shërbimet universale dhe të drejtat e përdoruesve të rrjetave dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike (*Direktiva e Shërbimeve Universale*), të ndryshuar me Direktivën 2009/136/EC të datës 25 Nëntor 2009.

Neni 2
Qëllimi dhe fushëveprimi

- (1) Qëllimi i kësaj rregulloreje (*tutje i referuar si - Rregullorja*) është përcaktimi i fushëveprimit të shërbimeve universale, i kërkesave të cilësisë së shërbimit, procedurës dhe kushteve për ofrimin e shërbimit të tillë, procedurës, kushteve dhe rasteve për imponimin e detyrimeve të shërbimeve universale për ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike.

Neni 3
Përkufizimet

- (1) Për qëllime të kësaj rregulloreje:

(1.1) Kuptimi ose përkufizimi i secilës fjalë, frazë apo shprehje sipas Ligjit për Komunikimet Elektronike, do të jetë i zbatueshëm për atë fjalë, frazë apo shprehje në këtë rregullore.

(1.2) Shprehjet dhe frazat në vijim do të kenë këtë kuptim;

a) **ARKEP**: Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare;

- b) **Ministria** - Ministria përgjegjëse në sektorin e komunikimeve elektronike dhe postare
- c) **Operatori i shërbimeve universale:** operatori i shërbimeve telefonike publikisht të qasshme.
- d) **Shërbimi Universal:** një minimum i përcaktuar shërbimesh, të një cilësie të caktuar, i mundshëm për të gjithë shfrytëzuesit në territorin e Republikës së Kosovës, pavarësisht nga vendndodhja gjeografike, me çmime të përballueshme.
- e) **Shfrytëzues fundor:** shfrytëzuesi, i cili nuk ofron rrjete dhe/ose shërbime publike të komunikimeve elektronike, të disponueshme për publikun..
- f) **Shërbimi i kërkimit të të dhënave në numrator:** përfshinë shërbimet e specifikuar në nenin 4, pika b e kësaj Rregulloreje.
- g) **Shërbimi asistencës së operatorit:** nënkupton dhënien e ndihmës për informimin e shfrytëzuesve fundorë lidhur me shërbimet, të cilat ofrohen dhe mundësinë përdorimit të tyre, pagesën eventuale, nëse këto shërbime tërësisht ose pjesërisht ofrohen me pagesë.
- h) **Telefon publik me pagesë:** telefoni i disponueshëm për publikun, shfrytëzimi i të cilit paguhet me mjete, si monedha dhe/ose kartë krediti, debiti dhe/ose karta të parapaguara, përfshirë dhe kartat me kod qasje.

KAPITULLI II

Dispozitat e shërbimeve universale

Neni 4

Fushëveprimi i shërbimeve universale

- (1) Operatori i detyruar të ofrojë shërbimet universal duhet të siguroj ofrimin e shërbimeve universale në vijim në territorin e Republikës së Kosovës:
 - a. Lidhjen, në një lokacion fiks, të shfrytëzuesit fundorë me rrjetin e komunikimeve publike me kërkesën e tij/saj, duke siguruar qasje në shërbimet telefonike të disponueshme për publikun nga një lokacion i caktuar gjeografik:
 - i. Pas kërkesës së secilit shfrytëzues të shërbimeve universale dhe në përputhje me kërkesat teknike, të instalohet terminali i rrjetit të komunikimeve publike në një lokacion të caktuar fiks për të lidhur pajisjet terminale në një pike të dakorduar me shfrytëzuesin kërkues të shërbimeve universale.
 - ii. Sigurimi që rrjeti i komunikimeve publike në një lokacion të caktuar fiks i mundëson shfrytëzuesit të bëjë dhe të pranojë thirrje lokale, kombëtare dhe ndërkombëtare, komunikim me faks dhe komunikim të të dhënave me kapacitet ngarkimi dhe shkarkimi jo më pak se 256 kb/s.

- iii. Ofrimi i faturës së përgjithshme pa pagesë; në rast të kërkesës ose pëlqimit nga parapaguesi, ofrimi i detajeve të mëtejshme të faturave dhe faturave të detajuara pa pagesë [sipas Rregullores për Kontratat, transparencën dhe publikimin e masave tjera mbrojtëse për përdoruesit fundorë për ofrimin e rejetave dhe shërbimeve publike të komunikimeve elektronike] ose duke zbatuar tarifën e bazuar në kosto në rastet e tjera.
- iv. Krijimi i mundësisë për parapaguesit që pa pagesë, në mënyrë të thjeshtë të bllokojnë thirrjet dalëse të llojit të caktuar ose thirrjeve nga/në numrat e llojit të caktuar të komunikimit telefonik.
- v. Ofrimi i mënyrave për shfrytëzuesin e shërbimit universal që të paguajë një tarifë për qasje në rrjetin e komunikimeve publike (përfshirë instalimet):
 - a) Me disa pagesa (të ndarë në disa pjesë);
 - b) Pagesa paraprake.
- vi. Ofrimi i mënyrave të përdorimit të shërbimeve të disponueshme telefonike me pagesë paraprake.
- vii. Sigurimi i mundësisë për shfrytëzuesit e shërbimeve universale, për të bërë thirrje pa pagesë në numrin emergjent 112 dhe numrat tjerë të shërbimeve emergjente.

b. Shërbimi i kërkimit të të dhënave të numratorit në dispozicion të publikut:

- i. Një numrator i përgjithshëm telefonik gjithëpërfshirës në formë elektronike (Numrator i përgjithshëm telefonik);
- ii. Një shërbim i numratorit telefonik në formë elektronike (Shërbimet e informacioneve).
- iii. Publikimi i emrit, adresës dhe numrit të telefonit të parapaguesit (me pëlqimin e tij);
- iv. Përditësimi i Numratorit të përgjithshëm telefonik dhe informacioneve të Shërbimit të Informacioneve, jo më pak se një në vit.
- v. Të përfshijë të dhënat e parapaguesve të operatorëve të tjerë pa përjashtim në Numratorin telefonik, si edhe në Shërbimet e Informacionit.

c. Ofrimi i telefonave publik me pagesë:

- i. Sigurimi i së paku një telefoni me pagesë, në bazë të një kërkesë të arsyeshme, i pajisur për nevojat e shfrytëzuesve fundorë me nevoja të veçanta, do të instalohet në secilën komunë.
- ii. Udhëzimi për përdorimin e telefonit me pagesë duhet të shënohet me shkronja jo më të vogla se 16 dhe të ndriçuara në errësirë.

- iii. Lehtësisht i qasshëm për shfrytëzuesit me nevoja të veçanta.
- d. Ofrimi i shërbimit universal për shfrytëzuesit e verbër ose me shikim të dëmtuar:
 - i. Ofrimi pa pagesë i informacionit rreth përmbajtjes së faturës nëpërmjet telefonit.
 - ii. Sigurimi pa pagesë i shërbimeve të kërkimit të numratorit.
 - iii. Sigurimi i ofrimit të informacionit të dedikuar për të gjithë shfrytëzuesit e shërbimeve universale nëpërmjet telefonit.

Neni 5

Ofrimi i shërbimeve universale

- (1) Ofruesit e shërbimeve universale duhet të sigurojnë qasje në shërbimet universale për të gjithë personat në tërë territorin e Republikës së Kosovës, në bazë të një kërkesë të arsyeshme, pa marrë parasysh lokacionin e tyre gjeografik.
- (2) Qasja në shërbimet universale në një lokacion të caktuar ofrohet përmes rrjeteve publike të komunikimeve.
- (3) Ofruesi i shërbimeve universale kur ofron shërbime shtesë, duhet të sigurohet se shfrytëzuesit e shërbimeve universale nuk duhet paguajnë për mjetet dhe shërbimet, të cilat jo domosdoshmërisht përfshihen në shërbimet e kërkuara universale.
- (4) Ofruesi i shërbimeve universale duhet të ofrojë mundësinë e këshillës tarifore, me të cilën parapaguesi mund t'i kërkojë ndërmarrjes t'i sigurojë informacion në lidhje me tarifatat me çmim të ulët, nëse ka në dispozicion.
- (5) Ofruesi i shërbimeve universale themelon dhe mirëmban shërbime të asistencës së operatorit.
- (6) Pasi e lajmëron ARKEP-in, ofruesi i shërbimeve universale ka të drejtë të lidhë marrëveshje mbi ofrimin e shërbimeve universale me ndërmarrjet tjera. Në këtë rast ofruesi i shërbimeve universale mban përgjegjësi për mbikëqyrjen e kërkesave, të specifikuara në këtë Rregullore..
- (7) Gjatë verifikimit se nëse një ndërmarrës i detyruar të ofroj shërbime universale i përmbush ato detyrime, ARKEP-i mund të urdhërojë auditime të pavarura dhe/ose shqyrtime të ngjashme të performances së të dhënave, të auditimit.
- (8) Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike duhet t'i ofrojnë informacione ofruesit të shërbimeve universale mbi parapaguesit e tyre, të cilët kanë dhënë pëlqimin për të bërë publik informacionin mbi ta në Numërorin e përgjithshëm telefonik dhe Shërbimet e Informacioneve.

Neni 6

Cilësia e shërbimit të ndërmarrjeve të caktuara

- (1) Ofruesi i shërbimit universal duhet që në përputhje me Rregulloren për kualitetin e shërbimeve të komunikimeve elektronike të publikoj informata adekuate dhe të përditësuara në lidhje me performancën e tij në ofrimin e shërbimit universal, bazuar në parametrat e cilësisë së shërbimit, përkufizimet dhe metodat e matjes të përcaktuara në Shtojcën I, dhe të dërgoj informacionin e publikuar në ARKEP.

Neni 7

Caktimi i ndërmarrjeve

- (1) Ndërmarrja caktohet që të ofroj shërbime universale në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës me vendim të ARKEP-it.
- (2) Nëse asnjë ndërmarrje nuk është caktuar në përgjigje të thirrjes së përmendur në Paragrafin 1 të Nenit 10 të kësaj Rregulloreje, ARKEP cakton ndërmarrjen, e cila dihet se ka fuqi të konsiderueshme në tregun e qasjes në rrjetin telefonik publik në një lokacion të caktuar fiks, për të ofruar shërbime universale në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës.
- (3) Nëse ekzistojnë disa operatorë të shërbimeve telefonike të disponueshme në tregun përkatës të shërbimeve nga paragrafi 1 i këtij neni, ARKEP mund të nxjerr një vendim që detyron një ose më shumë operatorë të shërbimeve publike telefonike për ofrimin e shërbimeve universale ose mund, në bazë të tenderit publik për ofrimin e shërbimeve universale, të marrë vendim për përzgjedhjen e ofertuesit ekonomikisht më të favorshëm për ofrimin e këtyre shërbimeve, duke marrë parasysh parimet e objektivitetit, transparencës dhe mosdiskriminimit dhe pa e shtrembëruar konkurrencën e tregut.
- (4) Çdo ofrues i shërbimeve të komunikimeve elektronike mund të aplikojë në ARKEP për të kërkuar caktimin për ofrimin e shërbimeve universale në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës.
- (5) Çdo 3 vite ARKEP shpall thirrjen për aplikime për ofrim të shërbimeve universale në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës.

Neni 8

Humbjet e Shërbimit Universal

- (1) Në rast se ofruesi i shërbimeve universale ka realizuar llogaritjen e kostos sipas llojeve të shërbimeve të ofruara dhe pas vlerësimit të rezultateve të një ose më shumë viteve fiskale, të cilat kanë kaluar nga data e krijimit të detyrimit për të ofruar shërbime universale, konstaton se ekzekutim i mëtëjshëm i detyrimeve për të ofruar shërbime universale do të rezultojë në humbje afatgjatë në të ardhmen dhe do të jetë një barrë e padrejtë, ofruesi ka të drejtë, deri më 30 qershor të vitit aktual fiskal, të paraqesë në ARKEP kërkesën për kompensimin e humbjeve të lidhura me ofrimin e shërbimeve universale

- (2) Ofruesi i shërbimit universal duhet të llogarisë humbjet, që lidhen me ofrimin e shërbimeve universale, duke përfshirë vlerësimin e përfitimit jo material. Ofruesi duhet të zbatojë renditjen e mëposhtme gjatë llogaritjes së humbjeve:
- të përcaktoj shërbimet që nuk do të ofroheshin nga ofruesi përveç nëse detyrohej ta bënte këtë;
 - Të llogaritë të hyrat nga këto shërbime;
 - Të llogaritë shpenzimet neto të shërbimeve;
 - dallimi midis të ardhurave dhe shpenzimeve neto të shërbimeve do të zbritet nga shuma e përfitimit jo material.
- (3) Gjatë llogaritjes së vlerës së përfitimit jo material, duhet të vlerësohen të paktën llojet e mëposhtme të përfitimit jo material:
- Përfitimi nga reklamimi;
 - Përfitimi nga databaza;
 - Përfitimi nga prezenca e gjërë (omniprezence);
 - Përfitimi nga emri i mirë (vetë reklamimi);
 - Ose çdo përfitim tjetër jo material.
- (4) Shpenzimet në vijim nuk përfshihen gjatë llogaritjes së shpenzimeve neto të shërbimeve:
- shpenzimet neto të shkaktuar gjatë shërbimit të thirrjeve nëpërmjet numrit të emergjencës "112", dhe/ose numrave të tjerë të shkurtër të emergjencës;
 - shpenzimet neto lidhur me investimet në modernizimin e rrjeteve të komunikimit elektronik, kur investimet e tilla do të bëheshin ose mund të kryheshin pavarësisht nga fakti se ofruesi ishte i detyruar të ofronte shërbime;
 - barra e shpenzimeve neto të ofruesit të shërbimeve gjatë ofrimit të shërbimeve universale të tjera të komunikimeve elektronike.
- (5) Kërkesa, e paraqitur nga ofruesi i shërbimeve universale, që përmban, përveç të dhënave të tjera të kërkuara me aktet ligjore, numrin e telefonit, faksit dhe adresën elektronike të ofruesit të shërbimeve universale, duhet të shoqërohet me dokumentet e mëposhtme:
- Argumentimin e humbjeve, të shkaktuara gjatë ofrimit të shërbimeve universale, për të cilat kërkohet kompensimi;
 - dokumentet, që dëshmojnë dhe mundësojnë verifikimin e argumenteve të humbjeve, të shkaktuara gjatë ofrimit të shërbimeve universale;
 - llogaritjet dhe dokumentet që dëshmojnë se humbjet, që lidhen me ofrimin e shërbimeve universale, për të cilat kërkohet kompensimi, krijohen vetëm për shkak të

caktimit për të ofruar shërbime universale dhe caktimi i tillë është një barrë e padrejtë për ofruesin e shërbimeve;

d. shpjegime, të bazuara në kritere të paanshme, që paraqesin se shfrytëzuesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike ose grupeve të shfrytëzuesve të tillë, që nuk do të shërbeheshin në kushte normale dhe shërbimet e komunikimeve elektronike, të cilat në kushte normale nuk do të ofrohen nga ofruesi, megjithatë shfrytëzuesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike ose grupet e shfrytëzuesve të tillë janë shërbyer dhe këto shërbime të komunikimeve elektronike ofrohen nga ofruesi për shkak të caktimit për të ofruar shërbime universale;

e. Raporti për përfitimin e llogaritur jo material.

- (6) ARKEP-i, pas pranimit të kërkesës për kompensimin e humbjeve që lidhen me ofrimin e shërbimeve universale të përmendura në Paragrafin 1 të këtij neni, në rast të mungesës së ofruesve të caktuar të shërbimeve universale ose në rast se, pas publikimit të propozimit të përmendur në paragrafin 5 të nenit 7 të kësaj Rregulloreje, asnjë ofrues nuk mund të ofrojë shërbime universale pa kompensim, duhet që brenda afatit kohorë prej 3 muajve nga data e pranimit të kërkesës të shpall tenderin për zgjedhjen e një ofruesi, i cili do të pajtohej për t'u caktuar për ofrimin e shërbimeve universale dhe për marrjen e një kompensimi minimal. Çdo ofrues, në gjendje të ofrojë shërbime universale, ka të drejtë të marrë pjesë në tender. Kushtet e tenderit dhe kërkesat e kualifikimit për ofruesit do të përcaktohen nga ARKEP-i.
- (7) ARKEP do të caktojë ofruesin, të zgjedhur nëpërmjet tenderit, si ofrues i shërbimeve universale sipas nenit 7.
- (8) Gjatë shqyrtimit të legjitimitetit të kërkesës, të përmendur në paragrafin 1) të këtij neni, ARKEP ka të drejtë të:
- a. kërkojnë informacione shtesë, të nevojshme për shqyrtimin dhe detajimin e kërkesës dhe informacionin shoqërues;
 - b. të shqyrtojë llogaritë e ofruesit të shërbimeve universale dhe informacione të tjera, sipas të cilave do të përcaktohet shuma e humbjes;
 - c. të urdhërojnë një hetim të pavarur dhe/ose auditim të saktësisë dhe krahasueshmërisë së të dhënave të veprimtarisë së ofruesit të shërbimeve universale e që do të mbulohet nga vet ofruesi i shërbimeve universale, i cili paraqet kërkesën;
 - d. të detyrojë ofruesin e shërbimeve universale të paraqes konkludimet dhe raportin e auditimit;
- (9) Rezultatet e llogaritjeve të humbjeve dhe konkludimit të hetimit dhe/ose auditimit, të kryera nga ARKEP, bëhen publike.
- (10) Me vendim të ARKEP-it periudha e hetimit, e përcaktuar në paragrafin 8 të këtij neni, mund të zgjatet për periudhën kohore prej jo më shumë se 3 muaj, duke marrë parasysh shtrirjen e punimeve që duhet realizuar, dhe respektimin e parimeve për rregullimin e veprimtarisë së komunikimeve elektronike.

- (11) Pas vlerësimit të informatave të paraqitura në kërkesën e përmendur në paragrafin 1 të këtij neni, dhe duke vendosur që kërkesa është arsyetuar si duhet, ARKEP duhet t'i paraqesë Ministrisë konkluzionet e veta në lidhje me shumën specifike të humbjeve, të shkaktuara nga ofruesi i shërbimeve universale.

Neni 9

Zgjidhja e Mosmarrëveshjeve

- (1) ARKEP do të zgjidhë mosmarrëveshjet për ofrimin e shërbimeve universale *mutatis mutandis* duke zbatuar dispozitat e Rregullores mbi zgjidhjen e mosmarrëveshjeve si dhe aktet e tjera ligjore.

Neni 10

Dispozitat përfundimtare

- (1) ARKEP do të shpall thirrjen për aplikime për ofrim të shërbimeve universale në të gjithë territorin e Republikës së Kosovës brenda 9 muajve pas miratimit të kësaj Rregullore.
- (2) Kur nuk është përcaktuar asnjë detyrim me vendimin e ARKEP-it për ofrimin e shërbimeve universale në bazë të aplikimit të pranuar sipas paragrafit 1 të këtij neni, ARKEP cakton ndërmarrjen, e cila dihet se ka fuqi të konsiderueshme të tregut të qasjes në rrjetin telefonik publik në një lokacion të caktuar fiks.

Neni 11

Hyrja në fuqi

- (1) Kjo rregullore hyn në fuqi ditën e miratimit me vendimin e Bordit të ARKEP.

Prishtinë, 04/ 07/ 2018

Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare

Kreshnik Gashi
Kryetar i Bordit

SHTOJCA I
PARAMETRAT E KUALITETIT TË SHËRBIMIT

Parametrat e cilësisë së shërbimit		Vlerat e parametrave të cilësisë së shërbimit
1.Numri i defekteve	1.1. Numri i defekteve që lidhen me një parapagues/linjë të klientit	≤ 0.273
2.Koha e riparimit të defekteve	2.1 Numri i defekteve, në përqindje, nga numri i përgjithshëm i defekteve të paraqitur nga konsumatorët e të cilat janë riparuar brenda tri dite kalendarike.	≥ 92%
	2.2 Numri i defekteve, në përqindje, nga numri i përgjithshëm i defekteve të paraqitur nga konsumatorët e të cilat janë riparuar deri në datën e dakorduar me konsumatorin/parapaguesin.	≥ 99%
3.Numri i thirrjeve të pasuksesshme	3.1. Numri i thirrjeve të pasuksesshme në përqindje për thirrjet kombëtare	≤ 1%
4.Koha e vendosjes së thirrjes	4.1 Koha mesatare për thirrjet kombëtare në sekonda.	≤ 3 sekonda
	4.2. Koha me sekonda brenda së cilës më 95% e thirrjeve kombëtare më të shpejta janë vendosur;	≤ 2 sekonda
5. Korrigjimi i faturave	5.1 Përqindja e ankesave për fatura nga numri i përgjithshëm i faturave të dërguara tek konsumatorët.	≥ 99.5 %
6. Koha e përgjigjes ndaj kërkimit të të dhënave të numërorit	6.1. Koha mesatare e përgjigjes në sekonda	≤ 10 sekonda
	6.2 Thirrjet që kanë marrë përgjigje brenda 20 sekondave	≤ 95 %
7. Koha e përgjigjes për shërbimet e operatorit	7.1 Koha mesatare e përgjigjes në sekonda	≤ 10 sekonda
	7.2 Numri i thirrjeve që kanë marrë përgjigje brenda 20 sekondave	≥ 95 %