

UDHËZUES PËR KONSUMATORËT TARIFAT E ROAMINGUT

**Aplikimi i Modelit RLAH në vendet
e Ballkanit Përendimor (WB6) dhe
obligimet për transparencë**

QERSHOR, 2021

**AUTORITETI RREGULLATIV I KOMUNIKIMEVE
ELEKTRONIKE DHE POSTARE**

Departamenti i Komunikimeve Elektronike



ARKEP

AUTORITETI RREGULLATIV I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
REGULATORNI AUTORITET ZA ELEKTRONSKE I POŠTANSKE KOMUNIKACIJE
REGULATORY AUTHORITY OF ELECTRONIC AND POSTAL COMMUNICATIONS

1. Tarifat e Roamingut

- 1.1) Ky udhëzues ka për qëllim t'i njoftojë parapaguesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike mobile lidhur me tarifat e rregulluara të roamingut në mes të Kosovës dhe vendeve të Ballkanit Perëndimor (BP) si dhe të drejtat që ata kanë.
- 1.2) Tarifat e roamingut, të cilat aplikohen vlejné për vendet e BP si në vijim: Shqipëri, Maqedoni Veriore, Mal të Zi, Bosne dhe Hercegovinë, si dhe Serbi.
- 1.3) Nga data 1 Korrik 2019 tarifat shtesë të roamingut (thirrjet, SMS-ët dhe të dhënat/internet) në mes të Republikës së Kosovës dhe vendeve të BP kanë zbritur ndjeshëm, deri në eliminimin e plotë më datë 1 Korrik 2021.
- 1.4) Nga data 01 Korrik 2021, parapaguesit gjatë qëndrimit në njërin nga vendet e BP nuk do të paguajnë asnjë tarifë shtesë për shërbimet e rregulluara të roamingut (thirrjet e realizuara ose pranuar, SMS-ët e dërguar dhe të dhënat/data të shfrytëzuara), përveç tarifës e cila aplikohet në Republikën e Kosovës (Roam Like at Home - RLAH).

Pra, kur udhëtoni jashtë vendit tuaj në një vend tjetër të BP, nuk keni pse të paguani asnjë tarifë shtesë për të përdorur telefonin tuaj mobil. Thirrjet tuaja (në mobil dhe telefona fiks), mesazhet me tekst (SMS) dhe shërbimet e të dhënave tarifohen me tarifa të brendshme, d.m.th. me të njëjtin çmim si thirrjet, SMS-ët dhe të dhënat brenda Republikës së Kosovës.

I njëjti rregull zbatohet gjithashtu për çdo telefonatë ose SMS të pranuar përderisa jeni jashtë vendit - nuk tarifoheni me tarifa shtesë për pranimin e thirrjeve dhe SMS-ëve, edhe nëse personi që ju telefonon e përdor një ofrues tjetër shërbimi/operator.

Shembull:

Albini jeton në Kosovë dhe ka një kontratë me një operator mobil kosovar ku ai paguan 0,10 € në minutë për thirrje dhe 0,05 € për SMS brenda Kosovës. Kur ai shkon në një udhëtim pune në Shqipëri, nuk duhet të shqetësohet nëse paguan më shumë për çdo telefonatë në numrat e BP që bën ose merr.

Telefonuesit nga Kosova do të tarifohen me tarifën normale të brendshme kur telefonojnë Albinin. Nëse ai telefonon një numër lokal në Shqipëri, familjen e tij në

Kosovë ose ndonjë vend tjetër të BP, ai do të paguajë çmimet e brendshme sikurse të ishte në Kosovë: Pra 0,10 € në minutë për thirrjet e realizuara. Po ashtu, SMS e dërguar brenda Shqipërisë, në Kosovë ose ndonjë vendi tjetër të BP do të kushtojnë 0,05 € - ashtu si në shtëpi. I njëjti rregull vlen edhe për thirrjet e pranuar ne Roaming, të cilat prej tani e tutje do të trajtohen njëjtë si thirrjet e pranuar brenda Republikës së Kosovës, d.m.th. nuk do të tarifohen.

- 1.5) Sidoqoftë, pas datës 1 Korrik 2021, operatorët mund të aplikojnë tarifa shtesë për parapaguesit nëse janë të autorizuar për një veprim të tillë ose në rastin kur niveli i konsumimit të të dhënave e kalon volumin e lejuar (Fair use volume limit), i cili është i specifikuar në kontratën me parapaguesin. Kjo do të thotë që operatori juaj mobil mund të zbatojë mekanizma të drejta, të arsyeshme dhe proporcionale të kontrollit për të shmangur abuzimin e konsumatorëve me rregullat.

Pra, nëse përdorni telefonin tuaj mobil jashtë vendit në mënyrë permanente, për shembull nëse lëvizni/shpërnguleni përkohësisht jashtë vendit dhe vazhdoni të përdorni kartelën tuaj SIM nga Kosova, atëherë operatori juaj mobil mund t'ju tarifojë për roaming.

Si pjesë e politikës së tyre të përdorimit të drejtë, operatori juaj mund të monitorojë dhe kontrollojë përdorimin tuaj në roaming për një periudhë 4 mujore. Nëse, gjatë kësaj periudhe, keni kaluar më shumë kohë jashtë vendit sesa në shtëpi DHE përdorimi juaj i roamingut e tejkalon përdorimin tuaj të brendshëm, operatori juaj mund t'ju kontaktojë dhe t'ju kërkojë të sqaroni situatën tuaj. **Do të keni 14 ditë kohë për ta bërë këtë!**

- 1.6) Nëse vazhdoni të kaloni më shumë kohë jashtë vendit sesa në shtëpi dhe konsumi juaj në roaming vazhdon të tejkalojë përdorimin tuaj të brendshëm, operatori juaj mund të fillojë t'ju tarifojë me tarifën shtesë për përdorimin tuaj në roaming. Tarifën shtesë maksimale që mund të aplikohen në modelin RLAH janë:

TARIFA SHITESË MAKSIMALE – MODELI RLAH	
Thirrjet e realizuara	0.032€/minut
Thirrjet e pranuar	0.016€/minut
SMS të dërguar	0.01€/SMS

Transferim i të dhënave (Internet)	7.7€/GB nga data 01 Korrik 2021
	6€/GB nga data 01 Janar 2022
	4.5€/GB nga data 01 Janar 2023
	3.5€/GB nga data 01 Janar 2024
	3€/GB nga data 01 Janar 2025
	2.5€/GB nga data 01 Janar 2026

- 1.7) Kur jeni në roaming, nuk ka kufizime të volumit në thirrjet tuaja zanore dhe SMS. Sidoqoftë, ka rregulla dhe kufizime lidhur me sasinë e të dhënave që mund t'a konsumoni me çmimin tuaj të brendshëm. Këta kufinj varen nga lloji i kontratës që keni. Në disa raste specifike (shih më poshtë), mund të duhet të paguani një tarifë shtesë roaming të të dhënave e cila do të jetë e barabartë me kufirin e sipërm të përcaktuar me Vendimin e ARKEP (7,70 € / GB të dhëna/Internet në vitin nga 01/07/2021 deri 31/12/2021+ TVSH).

Përdoruesit me kartela “Pre-Paid”

- 1.8) Nëse posedoni një kartelë “Pre-Paid” (domethënë që paguani paraprakisht për përdorimin e telefonit tuaj mobil) mund ta përdorni telefonin tuaj në vendet tjera të BP pa paguar më shumë. Sidoqoftë, nëse paguani për njësi dhe çmimi i brendshëm i njësisë tuaj për të dhëna është më pak se 7.70 € për GB, operatori juaj mobil mund të zbatojë një limit të të dhënave gjatë kohës që jeni në roaming.
- 1.9) Nëse operatori juaj mobil aplikon një kufi të vëllimit të të dhënave, ai duhet të jetë së paku vëllimi i marrë duke pjestuar kredinë e mbetur në kartelën tuaj të parapaguar me 7.70¹ € sapo të filloni të përdorni shërbimet e të dhënave në Roaming.

Shembull:

Albina jeton në Republikën e Kosovës dhe ka një kartelë të parapaguar me 20 € kredi (përfshirë TVSH-në) për telefonin e saj mobil, e cila i mbulon thirrjet, SMS-ët dhe shërbimet e të dhënave. Kur ajo shkon me pushime në Malin e Zi, asaj i kanë mbetur në kartelë 12 € (pa TVSH). Kjo do të thotë që gjatë pushimeve të saj në Malin e Zi, mund të ketë një vëllim të dhënash të barabartë me vlerën e kredisë së mbetur në

¹ Kjo tarifë do të zbrësë në mënyrë graduale: 6€/GB më datë 01 Janar 2022; 4.5€/GB më datë 01 Janar 2023; 3.5€/GB më datë 01 Janar 2024; 3€/GB më datë 01 Janar 2025; dhe 2.5€/GB më datë 01 Janar 2026.

kartelën e saj të parapaguar. Ajo do të marrë të paktën 1.5 GB të dhëna roaming (12 € / 7,70 € = 1.5)

Përdoruesit me kontrata me sasi të kufizuar të vëllimit të të dhënave (Data)

- 1.10) Nëse keni një kontratë që ka të përfshirë shërbimin e roamingut me një sasi të kufizuar të dhënash, mund ta përdorni këtë edhe kur të udhëtoni jashtë vendit në njërin nga vendet e BP dhe atë pa ndonjë kosto shtesë.
- 1.11) Sidoqoftë, nëse keni një çmim shumë të lirë të njësisë së të dhënave në kontratën tuaj (më pak se 7.70 € / GB në vitin 2021), operatori juaj mund të zbatojë një kufi të dhënash kur jeni në roaming. Ky kufi mund të jetë më i ulët se niveli juaj i të dhënave të brendshme.
- 1.12) Kufiri bazohet në çmimin e pakos tuaj. Operatori juaj duhet t'ju tregojë paraprakisht për këtë kufi dhe duhet t'ju njoftojë kur ta arrini atë. Pasi të keni arritur kufirin tuaj, operatori juaj do t'ju tarifojë shtesë. Sidoqoftë, kjo tarifë shtesë do të kufizohet në kufirin e të dhënave me shumicë (7.70 € / GB + TVSH në 2021).

Përdoruesit me kontrata me sasi të pa kufizuar të vëllimit të të dhënave

- 1.13) Nëse keni kontratë ku paguani një tarifë fikse mujore, e cila përfshinë shërbime të paketuara (bundle) me të dhëna të pakufizuara, atëherë gjatë qëndrimit në roaming, vëllimi i të dhënave duhet të jetë së paku dyfishi i shumës së fituar duke pjestuar çmimin e pakos/kontratës (pa TVSH) me vlerën/kufirin e të dhënave me shumicë në Roaming (7.70 € në vitin 2021).
- 1.14) Operatori juaj duhet t'ju tregojë se sa të dhëna janë në dispozicion gjatë qëndrimit në roaming. Nëse kaloni shumën e lejuar gjatë qëndrimit në roaming, atëherë do të aplikohen tarifet shtesë. Sidoqoftë, kjo tarifë shtesë do të kufizohet në kufirin e të dhënave me shumicë (7.70 € / GB + TVSH në 2021).

Shembull:

Teuta në Kosovë paguan 40 € (pa TVSH) për kontratën e saj të telefonisë mobile, e cila përfshin thirrje, SMS dhe të dhëna me sasi të pakufizuara. Kur përdor telefonin

e saj mobil me pushime në Shqipëri, ajo do të ketë qasje në thirrje dhe SMS të pakufizuar dhe të paktën 10,4 GB të dhëna (2 x (40 € / 7,70 €) = 10.4).

- 1.15) Gjatë qëndrimit në roaming pranimi i “Voicemail” është pa pagesë. Sidoqoftë, ndëgjimi i voicemail mund të jetë objekt i tarifimit nga operatori.
- 1.16) Gjatë qëndrimit në Roaming parapaguesit do të tarifohen në bazë sekonde, me përjashtim të kohës fillestare, e cila nuk mund të jetë më e gjatë se 30 sekonda. Po ashtu, tarifimi për shfrytëzimin e të dhënave do të bëhet në bazë KB (kilo bajt).
- 1.17) Thirrjet ndërkombëtare nga Republika e Kosovës drejt shteteve tjera nuk janë objekt i rregullimit dhe nuk mbulohen nga tarifat e rregulluara të roamingut.

Shembull:

Nëse thirrni nga Kosova në ndonjërin nga vendet e BP, do të aplikohen tarifat ndërkombëtare, të cilat aktualisht nuk janë të rregulluara.

Roamingu jashtë BP

- 1.18) Kostoja e roamingut (veçanërisht e të dhënave roaming) jashtë BP mund të jetë e shtrenjtë. Për të shmangur ekzekutimin e faturave të larta, kontrolloni koston për roaming jashtë BP me ofruesin tuaj përpara se të udhëtoni.

Pakot pa Roaming

- 1.19) ARKEP sqaron se peratorët kanë të drejtë që në planet e tyre tarife të ofrojnë pako pa roaming. Kalimi/transferimi midis planeve tarife me ose pa shërbime roaming duhet të ndjekë të njëjtat procedura si kalimi midis planeve tarife të tjera të zakonshme në Republikën e Kosovës. Vetëm konsumatori ka të drejtë të fillojë një proces ndryshimi të planit tarifar dhe gjithashtu konsumatori duhet të japë pëlqimin e shprehur përpara çdo ndryshimi të planit tarifar.

2. Obligimet për Transparencë

- 2.1) Parapaguesve të cilët kanë pako të roamingut, operatori duhet t'ua japë mundësinë që të deklarohen nëse dëshirojnë të mbajnë pakon ekzistuese apo të vazhdojnë me tarifat e reja të rregulluara. Nëse parapaguesi deklarohet se nuk dëshiron të mbajë pakon ekzistuese, ose nuk deklarohet fare, atëherë operatori automatikisht e aplikon regjimin e ri me tarifat e rregulluara.
- 2.2) Operatori ka të drejtë t'u ofrojë parapaguesve tarifa alternative, përveç atyre të rregulluara nëse ata paraprakisht pajtohen për një gjë të tillë. Megjithatë, parapaguesi në çdo kohë duhet të informohet për regjimin e ri në fuqi, duke përfshirë përparësitë të cilat ekzistojnë.
- 2.3) Parapaguesi duhet të ketë mundësinë që në çdo kohë dhe pa pagesë të kalojë në regjimin e ri të tarifave të roamingut.
- 2.4) Të gjithë parapaguesit të cilët kanë zgjedhur një plan tjetër tarifor nga tarifat e rregulluara të roamingut, duhet të njoftohen në mënyrë periodike nga operatori për tarifat e reja, me një afat të arsyeshëm kohor (jo më rrallë se një herë në vit).
- 2.5) Operatorët duhet të sigurojnë se kalimi nga tarifa alternative në tarifat e rregulluara (default tariffs) duhet të bëhet pa pagesë dhe brenda një dite pune.
- 2.6) Përveç në rastin kur parapaguesi nuk dëshiron të pranojë informacion, operatorët janë të obliguar që në mënyrë automatike t'i dërgojnë informata bazike parapaguesit kur ai kalon në një vend të BP. Këto informata përfshijnë:
 - Politikën e përdorimit të drejtë (Fair Use Policy – Modeli RLAH);
 - Një numër pa pagesë për informata më të detajuara;
 - Qasja në numrin e emergjencës 112.
- 2.7) Informatat e mësipërme duhet të dërgohen kur parapaguesi lidhet për herë të parë në rrjetin mobil të njërit nga vendet e BP. Pastaj, me ndërrimin e shtetit nëse tarifat janë të njëjta, nuk ka nevojë të njoftohet përsëri.

-
- 2.8) Operatorët gjithashtu duhet t'i informojnë parapaguesit lidhur me kyçjen automatike në "Data roaming" dhe si të bëhet -çkyçja.
- 2.9) Me qëllim të mbrojtjes së parapaguesve, operatorët duhet t'i përmbahen limitit financiar (outstanding charges) prej 50 euro (pa TVSH). Kjo vlenë si për parapaguesit pre-paid ashtu edhe për ata post-paid (Monthly Billing period). Vetëm me pajtimin paraprak të parapaguesit mund të tejkalohet kjo shumë.
- 2.10) Kur të harxhohet 80% e pakos, operatori duhet t'i dërgojë parapaguesit një paralajmërim që e njofton atë për nivelin e konsumimit të pakos dhe se pas shpenzimit të saj, do të vlejné tarifat standarde të rregulluara.
- 2.11) Nëse operatori i vizituar e lejon/mundëson dërgimin e informatave në kohë reale lidhur me nivelin e konsumimit (real time consumption), atëherë parapaguesit duhet t'i mundësohet kjo e drejtë. Në rast të kundërt, parapaguesit duhet t'i bëhet me dije se nuk është e mundur që të marrin informata mbi sasinë e konsumuar (real time) të të dhënave gjatë qëndrimit jashtë vendit, përkatësisht në njërin nga vendet e BP.

3. Informata shtesë

3.1) Në vijim mund t'i gjeni informatat më të detajuara lidhur me aktet nënligjore të miratuara nga ARKEP:

- Rregullorja për zbatimin e politikës së përdorimit të drejtë dhe për metodologjinë e vlerësimit të qëndrueshmërisë së heqjes së tarifave të roamingut me pakicë, për marrëveshjen e roamingut në mes shteteve të Ballkanit Perëndimor²;
- Vendimi nr.1383 për Rregullimin e tarifave me shumicë dhe pakicë të Roamingut si dhe ato të terminimit të thirrjeve mobile në mes Republikës së Kosovës dhe Ballkanit Perëndimor³.

3.2) Për t'u informuar në mënyrë më të detajuar lidhur me të drejtat dhe përgjegjësitë tuaja, mund të kontaktoni ARKEP përmes mënyrave si në vijim:

- Adresa e ARKEP: Rr. Bedri Pejani, Nr.23, Prishtinë, 10000
- Tel: +383 38 212 345 ose numri pa pagesë: 0800 10100
- E-mail: info@arkep-rks.org ose konsumatori@arkep-rks.org
- Facebook: <https://www.facebook.com/ARKEP.RAEP>

3.3) Nëse konsideroni se nuk janë respektuar të drejtat tuaja nga operatori, ju mund të parashtroni ankesë.

3.4) Sa i përket procedurës së ankesës, parapaguesi fillimisht duhet të bëjë ankesë tek operatori. Nëse operatori nuk përgjigjet ose nuk është i kënaqur me vendimin e operatorit, atëherë ai/ajo mund të parashtrorë ankesë në ARKEP duke shfrytëzuar njëherë nga alternativat e prezentuara në pikën 3.2).

² <http://www.arkep-rks.org/?cid=1,34,1272>

³ <http://arkep-rks.org/?cid=1,26,1156>