

**Nr. Prot. 049/B/15**

**VENDIM Nr. 723**

**Për**

**Ankesën e konsumatorit z. M. K.**

**ndaj operatorit, 'IPKO Telecommunications' LLC**

Në mbështetje të nenit 3, paragrafi 1) dhe 3), neni 10, paragrafi 9), neni 65) paragrafi 1), neni 72), neni 79), paragrafi 2), neni 84 paragrafi 1) dhe 5), neni 85) paragrafi 7, pika 7.2 dhe të Ligjit Nr. 04/L-109 për Komunikimet Elektronike (*tutje referuar si; Ligji*); ankesës së konsumatorit z. M. K. (Ref. E-mail: Thu 7/30/2015 9:29 AM) dhe në referim të Rregullores së Brendshme (Ref. Nr. Prot. 161/06) të Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (*tutje referuar si; ARKEP ose Autoriteti*), Bordi i ARKEP i përbërë nga;

- 1) z. Ekrem Hoxha, Kryetar
- 2) z. Lulzim Kurtaj, Anëtar
- 3) z. Nijazi Ademaj, Anëtar

në mbledhjen e LXXIV) me radhë të mbajtur me datat; 12 dhe 13 Nëntor, 2015 pas shqyrtimit të Rekomandimit të përgatitur nga Departamenti i Komunikimeve Elektronike (DKE) lidhur me ankesën e konsumatorit z. M.K. të parashtruar ndaj operatorit, 'IPKO Telecommunications' LLC.

Atëherë, Bordi i ARKEP, vendosi si më poshtë;

**V E N D I M**

- I.** Aprovohet ankesa e konsumatorit z. M. K. si e Bazuar.
- II.** Obligohet operatori, 'IPKO Telecommunications' LLC që ta shlyej borxhin ndaj konsumatorit në vlerë prej **34.78 €** brenda afatit prej pesë (5) ditësh nga data e hyrjes në fuqi të këtij vendimi.
- III.** Obligohet operatori, 'IPKO Telecommunications' LLC që të riaktivizojë numrin + 386 49 xxx xxx dhe t'i kthehet numri konsumatorit në posedim.
- IV.** Ky vendim është përfundimtar dhe hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit.

## ARSYETIM

Më datë; 30 Korrik 2015 ARKEP ka pranuar ankesë (Ref. E-mail Thu 7/30/2015 9:29 AM) nga konsumatori z. M. K. lidhur me tarifimin nga operatori IPKO Telecommunications LLC (tutje referuar si; IPKO).

Konsumatori ka deklaruar se; ka lidhur kontratë me operatorin IPKO me dt. 20/06/2015, me pako mujore S ;300 min, 300sms, 130mb, rrethi 1 deri 4 anetarë për të cilën do të paguajë 10€ plus nga 2€ për secilin numer ne rreth per komunikim falas gjate tere muajit. Ai shton se është i vetedijshem se komunikimin me numrat tjere pas shfrytezimit të minutave ose sms duhet te ngarkohem me pagesë shtesë, por nuk mund të pajtohet se duhet të ngarkohem me tarifë shtesë në thirrjet që i bëjë brenda rrethit, pasi që në kontratë nuk e parasheh një përcaktim i tillë.

Konsumatori si provë ka paraqitur kontratën e lidhur me operatorin IPKO më datë; 20/06/2015 duke përfshirë kushtet e veçanta dhe publikimet e operatorit nëpërmjet mjeteve të informimit.

Pas pranimit të ankesës, ARKEP në përputhje me procedurat e aplikueshme, në ditën e njëjtë dt. 30 Korrik 2015 përmes shkresës elektronike (Ref. E-maili Thursday, July 30, 2015 9:58 AM), ka parashtruar kërkesën për dhënien e sqarimeve nga operatori, IPKO dhe më datë; 7 Gusht 2015, ARKEP ka pranuar përgjigjen nga operatori, të paraqitur si në vijim (Ref. E-maili Fri August 7, 2015 3:32 PM; IPKO, Nr.Prot.4243; dt. 07/08/2015);

*“Ju njoftojmë se me dt. 24.07.2015, Njësia për shërbime të konsumatorit në kuadër të IPKO’s ka njoftuar z. M.K. mbi shqetësimet/ankesat e tij, ku njoftimi për z. M. K. ka qenë, ‘në secilin numër të cilin e keni në rreth dhe jo më shumë se 4 numra është falas biseda deri në 1000 minuta, ku pas shpenzimit të 1000 minutave abonuesi fillon të tarifohet’, kjo përgjigje nuk i ka mjaftuar dhe abonuesi ka vazhduar me ankesën tek ju.*

*Pra, në vazhdim edhe njuhë do të ju njoftojmë se oferta të cilën e shfrytëzon z. M.K., pako mujore Family S në vlerë prej 10 euro, Kushtet e Veçanta për abonim në nenin 9 ‘çmimi dhe pagesa’ përkatësisht paragrafin 9.5 mjaftë qartë thuhet se ‘përdoruesi mund t’i shtojë deri në 4 (katër) numra në pakon e tij, rrjedhimisht të gjithë numrat që janë pjesë e pakos Family do të komunikojnë mes vete pa pagesë, Fair Usage Polisy 1,000 minuta për numër.*

*Andaj, konsumatori në këtë rast duke mos pasur kujdes, ka tejkalluar shfrytëzimin prej 1000 minte dhe ka filluar të inkasohet për numrin/numrat të cilët i ka pasur në rreth e tij.*

*Pretendimet e konsumatorit se nuk ka limitë të thirrjeve brenda rrethit nuk qëndron, konsumatori me kohë është njoftuar që për secilin numër të cilin e ka në rreth ka vetëm 1000 min, ku pas kësaj fillon të inkasohet për secilin minutë të shpenzuar.”*

Operatori, IPKO kësaj përgjigje në ankesë i ka bashkëngjitur edhe dokumentet si në vijim;

- Kontratën në mes të z. M.K. dhe IPKO’s të nënshkruar me dt. 20/06/2015; dhe
- Kushtet e veçanta, të cilat së bashku me kontratë i ka çdo përdorues;

Në përputhje me procedurat e aplikueshme, Autoriteti ka kërkuar (Ref. E-mail, Friday October 30, 2015 3:50 PM) nga operatori, IPKO që deri në përfundimin e shqyrtimit të ankesës të mos ri-shitet numri i konsumatorit në fjalë, gjë të cilën IPKO e ka konfirmuar (Ref. E-mail, Friday October 30, 2015 4:13 PM).

Autoriteti gjatë shqyrtimit të provave ka vërejtur që kontrata e dërguar nga konsumatori dallon nga ajo e dërguar nga ana e operatorit dhe me qëllim të konstatimit të vërtetës materiale, ka kërkuar nga konsumatori që të dorëzojë kontratën origjinale.

Me qëllim të analizimit të mëtutjeshëm të rastit, në bazë të Autorizimit (Ref. Nr.Prot.117/1/15;dt. 03/11/2015), zyrtarët e autorizuar të Autoritetit, kanë kryer kontroll në zyrat e IPKO, respektivisht në zyrat, Zona Industriale Prishtinë, me qëllim të sigurimit dhe verifikimit të ekzemplarëve të kontratave të konsumatorëve për shërbimet e telefonisë mobile për përdoruesit privat me faturim (Post- Paid) me pako mujore (Ref. Akti i Inspektimit Nr.2015/I-29 DKE 16).

Gjatë kontrollit të ushtruar, (Ref. Raporti i inspektimit Nr.Prot. 964/2/15; dt.04/11/2015) me qëllim të krahasimit të kontratave të ngjashme janë marrë ekzemplar të kontratave me konsumatorët të muajit maj dhe qershor dhe atë të regjioneve të ndryshme, mirëpo kontratën në kopje fizike nga sistemi për z. M.K. nuk e ka poseduar IPKO.

Autoriteti ka bërë analizimin dhe krahasimin e kontratave dhe ka konstatuar se kontrata, respektivisht kushtet e veçanta të prezantuar nga konsumatori z. M. K. janë të njëjta sikurse ato të konsumatorëve tjerë, të cilat janë siguruar gjatë inspektimit, si dhe është në përputhje me publikimet në broshura që i ka bërë vet operatori për pakon "Fol pa pare", ku ceket decidivisht se **komunikimi brenda rrethit është falas**, e jo siç është deklaruar IPKO në përgjigjen e saj se komunikimi brenda rrethit është deri 1000 min. Edhe pse IPKO në ueb faqen e saj e ka specifikuar me \* "rregulli i përdorimit të drejtë të shërbimit zbatohet me 1000 minuta për person", megjithatë kjo nuk ka qenë e specifikuar në broshurat dhe kontratat (Kushtet e veçanta) e konsumatorëve të verifikuara nga ARKEP.

Kontrata e dërguar në formë elektronike nga IPKO (Ref. E-maili Fri 8/7/2015 3:32 PM) dallon edhe për nga emërtimi, edhe në nenin 9 Çmimi dhe pagesa si dhe në nenin 10 Hyrja në fuqi, kohëzgjatja dhe ndërprerja e marrëveshjes ndërmjet përdoruesve dhe IPKO's.

Bazuar në si më sipër, Autoriteti ka konstatuar që IPKO ka dorëzuar informata të pasakta dhe si rrjedhojë ka dështuar të veprojë në përputhje me dispozitat e Ligjit Nr. 04/L-109 për Komunikime Elektronike;

- **nenit 65- Transparenca dhe publikimi i informacionit** duke mos informuar drejtë konsumatorin për çmimet dhe tarifat.
- **nenit 85 paragrafi 7.1 pika 7.2** Kontrata së paku duhet të përmbajë... *detajet për çmimet dhe tarifat*, mënyrën se si informatat e përditësuara për të gjitha tarifat dhe shpenzimet e mirëmbajtjes mund të merren, mënyrat e ofruara të pagesës, *si dhe çdo diferencë në çmime varësisht nga mënyra e pagesës.*

- Në **nenin 84 paragrafi 1)** të Ligjit përcaktohet se: *“Autoriteti, bazuar në kornizën e procedurës paraprake jashtëgjyqësore dhe të detyrueshme, zgjidh mosmarrëveshjet që kanë të bëjnë me subjektin e këtij ligji që shfaqen në mes të ndërmarrësve që ofrojnë rrjeta dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike, duke përfshirë edhe ato të cilat lidhen me çështjet e përdorimit të përbashkët të faciliteteve dhe aseteve.”*
- Në **nenin 84 paragrafi 5)** përcaktohet se: *“Autoriteti zgjidhë mosmarrëveshjen në përputhje me parimet dhe objektivat e këtij ligji, si dhe në përputhje me parimet e përqendrimit dhe efikasitetit të kostos, bashkëpunimit, konkurrencës, gatishmërisë dhe barazisë procedurale të palëve të referuara në dispozitat përkatëse të legjislacionit në fuqi që do të aplikohen mutatis mutandis, përveç nëse parashihet ndryshe në këtë ligj.”*
- Në **neni 3, Parimet për rregullimin e aktiviteteve të komunikimeve elektronike, paragrafi 1)** i Ligjit përcaktohet se: *“Rregullimi i aktiviteteve të komunikimeve elektronike duhet të bazohet në parimet e menaxhimit dhe përdorimit efektiv të burimeve të kufizuara, neutralitetit teknologjik, ekuivalencës funksionale, proporcionalitetit, rregullimit minimal të domosdoshëm, sigurisë ligjore në një treg dinamik, zhvillimit ekonomik, duke **siguruar konkurrencë efektive, mbrojtje të të drejtave të konsumatorit**, objektivat të kritereve, kushteve dhe procedurave rregullatore, transparencë dhe mosdiskriminim.”*

Atëherë, Bordi i Autoritetit ka vendosur sikurse në dispozitiv të këtij aktvendimi.

#### **Këshilla Juridike;**

Pala e pakënaqur me këtë vendim mund të iniciojë konflikt administrativ në Gjykatën Kompetente, brenda tridhjetë (30) ditëve nga data e pranimit të Vendimit.

**Prishtinë, 24/ 11/ 2015**

**Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare**

**Ekrem Hoxha  
Kryetar i Bordit**

#### **Aktvendimi i dërgohet;**

- Konsumatorit z. M.K.;
- IPKO Telecommunications LLC;
- Arkivit të ARKEP