

Nr. Prot. 051/B/19

**VENDIM Nr. 1378**

**Për**

**“Rregullimin e tarifave me shumicë dhe pakicë të Roamingut si dhe ato të terminimit të thirrjeve mobile me Republikën e Shqipërisë”**

Në mbështetje të nenit 1, nenit 3, paragrafi 1), nenit 9 paragrafi 1), neni 64 paragrafi 1) dhe nenit 79, paragrafët 1) dhe 2), të Ligjit për Komunikime Elektronike Nr. 04/L-109 (*tutje referuar si – Ligji ose LKE*); Neni 1, neni 3 dhe neni 5 të Marrëveshjes për heqjen e çmimeve të shërbimeve roaming për rrjetet publike të komunikimeve elektronike të lëvizshme ndërmjet Ministrive përgjegjëse për fushën e komunikimeve elektronike të: Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë të datës 26 Nëntor 2018; Rregulloren e BE-së Nr. 531/2012 (BE) mbi “Shërbimin roaming në rrjetet publike të komunikimeve të lëvizshme” që është amendimetuar me Rregulloren e BE-së Nr. 2015/2120 dhe në Rregulloren Nr. 2017/920 në lidhje me rregullat për tregun me shumicë të roaming, të njëjtë si në shtëpi “roaming like at home-RLAH”; Rregulloren implementuese të Komisionit (BE) nr. 2016/2286, e cila rregullon politikat e përdorimit të ndershëm/drejtë dhe neni 13 paragrafi 1) dhe 5) i Statutit (*Ref. Nr.Prot.054/B/17*) të Autoritetit Rregullativ të Komunikimeve Elektronike dhe Postare (*tutje referuar si – ARKEP ose Autoriteti*), Bordi i Autoritetit në përbërje prej:

- 1) z. Kreshnik Gashi, Kryetar
- 2) z. Hazir Hajdaraj, Anëtar
- 3) z. Bahri Anadolli, Anëtar
- 4) z. Shqiprim Pula, Anëtar

në mbledhjen e 40-të me radhë të mbajtur më datë 11 Maj 2019, pas shqyrtimit të materialit të përgatitur nga Grupi Punues (GP) për zbatimin e “Marrëveshjes për heqjen e çmimeve të shërbimeve roaming për rrjetet publike të komunikimeve të lëvizshme ndërmjet Ministrive përgjegjëse për fushën e komunikimeve elektronike të Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë”, i themeluar me Vendimin e ARKEP Nr.1301 (*Ref. Nr.Prot.007/B/19*), nxjerr këtë:

## V E N D I M

- 1) Obligohen operatorët e telefonisë mobile në Republikën e Kosovës që të zbatojnë regjimin e ri të tarifave të Roamingut, përkatësisht zvoglimin e tyre deri në nivel kombëtar me operatorët nga Republika e Shqipërisë sipas afateve të specifikuara me këtë Vendim.
- 2) Tarifat, objekt rregullimi nga ARKEP sipas përcaktimeve të këtij Vendimi janë:
  - a. Tarifat me shumicë të roamingut që operatorët mobil të Republikës së Kosovës aplikojnë për operatorët mobil të Republikës së Shqipërisë, kur parapaguesit e këtyre të fundit janë në roaming në Kosovë;
  - b. Tarifat me shumicë të terminimit të thirrjeve ndërkombëtare që operatorët mobil të Republikës së Kosovës aplikojnë për operatorët mobil të Republikës së Shqipërisë, për thirrje që janë të lidhura me roamingun ndërkombëtar midis dy vendeve;
  - c. Tarifat me pakicë që operatorët mobil të Republikës së Kosovës aplikojnë për parapaguesit e tyre, kur këta të fundit janë në roaming në Shqipëri.
- 3) Nga data 15 Qershor 2019 ofruesit e shërbimeve të telefonisë mobile në Republikën e Kosovës duhet të përmbushin të gjitha kërkesat e arsyeshme për qasje me shumicë në roaming nga operatorët, të cilët operojnë në Republikën e Shqipërisë.
  - a) Qasja me shumicë roaming do të përfshijë qasjen në të gjithë elementët e rrjetit dhe në facilitetet shoqëruese, shërbimet, softuerët dhe sistemet e informacionit përkatës, të nevojshme për ofrimin e shërbimeve të rregulluara roaming për parapaguesët roaming nga Republika e Shqipërisë.
  - b) Operetoret duhet t'i japin operatoreve mobil të Republikës së Shqipërisë një draft kontratë sipas përcaktimeve të kësaj pike, për qasje roaming me shumicë jo më vonë se një (1) muaj nga kërkesa fillestare për qasje. Qasja me shumicë roaming duhet të jepet brenda një afati të arsyeshëm kohor, por jo më vonë se tre (3) muaj nga nënshkrimi i kontratës. Operetoret që marrin kërkesë për qasje me shumicë roaming dhe kërkesit e qasjes duhet të negociojnë në mirebesim.

- c) Pavarësisht përcaktimeve në këtë pikë dhe kohës së nevojshme për amendamentimin e marrëveshjeve ekzistuese të roamingut, Operatorët kanë detyrim të aplikojnë tarifën me shumicë të roamingut me operatorët mobil të Republikës së Shqipërisë sipas termave dhe afateve të përcaktuara në këtë Vendim.
- d) ARKEP ka të drejtë të zgjidhë mosmarrveshjet midis operatorëve të Republikës së Kosovës dhe operatorëve nga Republika e Shqipërisë, për mosmarrveshje të lidhur me qasjen në rrjetin e operatorëve nga Republika e Kosovës, përfshirë tarifën dhe çdo element tjetër të lidhur me zbatimin e përcaktimeve për rregullin RLAH dhe RLAH+.
- 4) Tarifën mesatare maksimale me shumicë të Roamingut që operatorët e rrjeteve mobile në Republikën e Kosovës, në rolin e operatorit të rrjetit të vizituar, mund të aplikojnë ndaj operatorëve të rrjeteve mobile nga Republika e Shqipërisë për ofrimin e shërbimit të rregulluar të thirrjeve të origjinuara në rrjetin e vizituar, përfshirë midis të tjerave kostot e origjinimit, tranzitimit dhe terminimit, shërbimit të rregulluar të SMS-ve të origjinuar në rrjetin e vizituar, të shërbimit të rregulluar të roamingut të të dhënave, nuk duhet të jenë më të larta se ato të specifikuara në tabelën në vijim.

**Tabela 1:** Tarifën mesatare maksimale me shumicë për shërbimet e rregulluara të roamingut Shqipëri-Kosovë

Modeli i Tarifimit	Periudha	Thirrjet e rregulluara roaming (€/min)	SMS të dërguar (€/SMS)	Transferim i të dhënave (€/MB)
RLAH+	15 Qershor 2019	0.050	0.02	0.0100
	01 Korrik 2020	0.050	0.02	0.0085
RLAH	1 Korrik 2021	0.032	0.01	0.0077
	1 Janar 2022	0.032	0.01	0.0060
	1 Janar 2023	0.032	0.01	0.0045
	1 Janar 2024	0.032	0.01	0.0035

Modeli i Tarifimit	Periudha	Thirrjet e rregulluara roaming (€/min)	SMS të dërguar (€/SMS)	Transferim i të dhënave (€/MB)
	1 Janar 2025	0.032	0.01	0.0030
	1 Janar 2026	0.032	0.01	0.0025

*Shënim: Tarifat në euro, pa TVSH.*

- 5) Tarifat mesatare maksimale të referuara në pikën 4) të këtij Vendimi janë të aplikueshme midis çdo operatori të Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë dhe do të llogariten përgjate një periudhe 12 mujore ose me te shkurter sipas fazave perkatëse të aplikimit të tarifave në tabelen e mesiperme.
- 6) Tarifa mesatare me shumicë për thirrjet e rregulluara roaming e referuar në tabelën e mësipërme për operatorët nga Kosova në rolin e operatorit të rrjetit të vizituar do të llogaritet duke pjestuar të ardhurat totale me shumicë të marra nga operatori i rrjetit të vizituar gjatë periudhës përkatëse për ofrimin e thirrjeve të rregulluara roaming me shumicë me numrin total të minutave të këtyre thirrjeve roaming të përdorura për ofrimin me shumicë të thirrjeve roaming në Shqipëri gjatë periudhës përkatëse, të agreguara në bazë sekonde.
- 7) Tarifa mesatare me shumicë për SMS e rregulluara roaming e referuar në Tabelën e mësipërme për operatorët nga Kosova në rolin e rrjeti të vizituar do të llogaritet duke pjestuar të ardhurat totale me shumicë për orgjinimin dhe transmetimin e SMS-ve të rregulluara roaming gjatë periudhës përkatëse me numrin total të këtyre SMS-ve të origjinuara dhe transmetuara për llogari të operatorit mobil nga Shqipëria gjatë periudhës përkatëse.
- 8) Tarifa mesatare me shumicë për transmetimin e të dhënave të rregulluara roaming e referuar në Tabelën e mësipërme për operatore nga Kosova në rolin e rrjeti të vizituar do të llogaritet duke pjesëtuar të ardhurat totale me shumicë për ofrimin e shërbimeve të rregulluara roaming për të dhënat gjatë periudhës përkatëse me numrin total të megabyte të të dhënave të konsumuara për ofrimin e këtyre shërbimeve për llogari të operatorit mobil nga Shqipëria gjatë periudhës përkatëse, të agreguara në bazë kilobyte.

- 9) Operatorët e rrjeteve mobile duhet të tarifojnë për thirrjet e rregulluara për sekond dhe nuk janë të lejuar të aplikojnë call set up fee apo kohe fillestare minimale tarifimi më të gjatë se 30 sekonda. Tarifimi për SMS dhe MMS është në bazë të njëjësive, ndërsa për të dhënat në Kilobyte.
- 10) Asnjë prej operatorëve të përfshirë në roamingun Shqipëri-Kosovë nuk duhet të ndryshojë karakteristikat teknike të SMS-ve në roaming nga karakteristikat teknike të SMS-ve të ofruara në tregun vendas.
- 11) Tarifat maksimale me shumicë të terminimit që operatorët mobil nga Republika e Kosovës mund të aplikojë për operatorët mobil nga Shqipëria për thirrjet e rregulluara roaming të origjinuara dhe terminuara në Republikën e Kosovës dhe Republikën e Shqipërisë nuk duhet të jenë më të larta se vlerat e dhëna në Tabelën 2.

**Tabela 2:** Tarifat maksimale me shumicë për terminimin e thirrjeve mobile Shqipëri-Kosovë të lidhura me roaming

Periudha	1 Korrik 2019 (€/min)	1 Korrik 2020 (€/min)	1 Korrik 2021 (€/min)
Tarifa maksimale	0.040	0.025	0.016

Shënim: Tarifat në euro, pa TVSH.

- 12) Operatori mobil në rolin e rrjetit të vizituar duhet të tarifojë për terminimin e këtyre thirrjeve në bazë sekonde dhe nuk është e lejuar të aplikojë call set up fee apo kohe fillestare minimale tarifimi më të gjatë se 1 sekondë.
- 13) Gjatë periudhës tranzitore, përkatësisht nga data 15 Qershor 2019 deri më datë 30 Qershor 2021, ofruesit e Shërbimeve të telefonisë mobile në Republikën e Kosovës mund të aplikojnë tarifa shtesë për parapaguesit e tyre krahas çmimit kombëtar (domestic price) të shitjes me pakicë për ofrimin e shërbimeve të rregulluara të Roamingut me Republikën e Shqipërisë, të cilat nuk duhet të jenë më të larta se ato të specifikuara në tabelën në vijim (pa TVSH):

**Tabela 3:** Tarifat maksimale shtesë dhe tarifa totale maksimale me pakicë të operatorëve të Republikës së Kosovës për roamingun në Republikën e Shqipërisë sipas modelit RL4H+

Periudha	Thirrjet e realizuara (€/min)	Thirrjet e pranuar (€/min)	SMS të dërguar (€/SMS)	Transfer i të dhënave (€/MB)
Nga 15 Qershor 2019	0.05 (≤0.19)	0.04	0.02 (≤0.06)	0.0010 (≤ 0.18)
Nga 01 Korrik 2020	0.05 (≤0.19)	0.025	0.02 (≤0.06)	0.0085 (≤ 0.18)

- 14) Shuma e çmimit të aplikuar me pakicë, e cila përfshinë tarifën kombëtare dhe tarifën shtesë për shërbimet e rregulluara të Roamingut të specifikuar në paragrafin 2) të këtij Vendimi nuk duhet të kaloj vlerën (pa TVSH): **0.19€/min për thirrjet e realizuara, 0.06€ për SMS e dërguar dhe 0.18 € për MB e shfrytëzuar.**
- 15) Ofruesit e shërbimeve të telefonisë mobile nuk duhet të aplikojnë tarifë shtesë për SMS e pranuar dhe voicemail nga parapaguesit gjatë shfrytëzimit të shërbimeve të Roamingut. Ky përcaktim është pavarësisht tarifave të aplikueshme për dëgjimin e këtyre mesazheve.
- 16) Operatori duhet të tarifojë parapaguesit e tij në bazë sekonde për thirrjet e rregulluara roaming të kryera dhe të marra në Shqipëri dhe nuk është e lejuar të aplikojnë call set up fee apo kohe fillestare minimale tarifimi më të gjatë se 30 sekonda. Tarifimi për paarapaguesit për shërbimet e rregullara të të dhënave gjatë roamingut në Shqipëri do të jetë në bazë kilobyte, përveç MMS-ve që mund të tarifohen për njësi. Në të tilla raste tarifa me pakicë e aplikuar për transmetimin apo marrjen e një MMS në roaming në Shqipëri nuk duhet të jetë më e lartë se tarifa maksimale me pakicë për shërbimet e rregulluara roaming të të dhënave të përcaktuara në tabelën e mësipërme.
- 17) Me efekt nga data 01 Korrik 2021, ofruesit e shërbimeve të telefonisë mobile nuk duhet të aplikojnë asnjë tarifë shtesë për shërbimet e rregulluara të Roamingut (thirrjet e realizuara ose pranuar, SMS dhe të dhëna/Data), përveç çmimit kombëtar të shitjes me pakicë për parapaguesit e tyre, të cilët janë në Roaming në Republikën e Shqipërisë.

- 18) Ofruesit e shërbimeve të telefonisë mobile mund të aplikojnë një "*Politikë të përdorimit të drejtë*" (*Fair use policy*) për shfrytëzimin e shërbimeve të rregulluara të Roamingut me pakicë në raport me çmimet e shitjes me pakicë të aplikuara në nivel kombëtar, me qëllim që të parandalojnë përdorimin abuziv ose Jo normal të shërbimeve të Roamingut me pakicë nga parapaguesit, siç janë: përdorimi permanent i shërbimeve të Roamingut, modifikimi i CLI, etj.
- 19) Në rrethana specifike dhe të jashtëzakonshme, me qëllim të sigurimit të qëndrueshmërisë së modelit të saj të tarifimit në nivel kombëtar, kur një ofrues i Roamingut (MNO) nuk është në gjendje të mbulojë kostot totale të tij aktuale dhe të parashikuara për ofrimin e shërbimeve të rregulluara të Roamingut me Republikën e Shqipërisë, nga të ardhurat e saj aktuale dhe të projektuara nga ofrimi e shërbimeve të tilla, ofruesi i Roamingut mund të kërkojë nga ARKEP për dhënien e autorizimit për të aplikuar një tarifë shtesë, në përputhje me rregullat e përcaktuara nga ARKEP. Kjo tarifë shtesë do të zbatohet vetëm në masën e nevojshme për të mbuluar kostot e ofrimit të shërbimeve të rregulluara roaming me pakicë, duke marrë parasysh tarifatat maksimale të shitjes me shumicë në periudhën përkatëse.
- 20) Çfarëdo tarife shtesë e aplikuar për shërbimet e rregulluara të Roamingut në modelin RLAH sipas pikës 19) të këtij Vendimi nga ofruesit e shërbimeve të telefonisë mobile nuk duhet të kalojë tarifatat maksimale me shumicë të specifikuara në paragrafin 4), Tabela 1, sipas periudhës përkatëse.
- 21) Operatorët e rrjetave mobile duhet të njoftojnë ARKEP 30 ditë përpara për ndryshimet e tarifave me pakicë për shërbimet e roamingut në Republikën e Shqipërisë si dhe zbatojnë detyrimet e njoftimit të parapaguesit për këto ndryshime në këtë shtet.
- 22) Pjesë e këtij Vendimi është SHTOJCA "*Transparenca dhe masat mbrojtëse për konsumatorët lidhur me shërbimet me pakicë të roamingut në mes Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë*".
- 23) Ky Vendim përfundimtar dhe hynë në fuqi ditën e nënshkrimit.

## ARSYETIM

Qëllimi i këtij vendimi është implementimi i "Marrëveshjes për heqjen e çmimeve të shërbimeve roaming për rrjetet publike të komunikimeve të lëvizshme ndërmjet Ministrive përgjegjëse për fushën e komunikimeve elektronike të Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë".

Ky akt përcakton rregullat për të garantuar që përdoruesit e rrjeteve publike mobile në Republikën e Kosovës nuk paguajnë tarifa më të larta për shërbimet mobile gjatë roamingut në Republikën e Shqipërisë në krahasim me tarifat konkurruese që paguajnë kur janë në Republikën e Kosovës për thirrje dalëse dhe hyrëse, dërgimin dhe marrjen e SMS-ve dhe kur përdorin shërbime të komunikimit me paketa të të dhënave (packet switched data) dmth qasje në Internet, duke kontribuar kështu në heqjen e barrierave ekonomike midis dy shteteve dhe arritur ndërkohë një nivel të lartë të mbrojtjes së konsumatorit, nxitje të konkurrencës, transparencës në treg, si dhe ofruar njëkohësisht nxitje për inovacion dhe zgjedhje për konsumatorit.

Akti përcakton kushtet për qasjen me shumicë në rrjetet publike të komunikimeve mobile me qëllim ofrimin e shërbimeve të rregulluara të Roamingut. Ai gjithashtu përcakton rregulla tranzitore për tarifat që mund të aplikohen nga ofruesit e roamingut për ofrimin e shërbimeve të rregulluara të roamingut për thirrjet zanore dhe SMS-të e origjinura dhe terminuara midis Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë si dhe për shërbimet e komunikimit me të dhëna të përdorura nga parapaguesit roaming. Rregullat janë të aplikueshme si për tarifat me shumicë dhe ato me pakicë për shërbimet roaming dhe të lidhura me to, për roamingun midis Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë.

Neni 1 i Ligjit specifikon qëllimin e Ligjit si në vijim:

*"Qëllimi i këtij ligji është rregullimi i aktiviteteve të komunikimeve elektronike bazuar në parimin e neutralitetit teknologjik dhe kornizën rregullatore të BE-së për komunikimet elektronike, duke promovuar konkurrencën dhe infrastrukturën efikase në komunikimet elektronike, si dhe garantimin e shërbimeve të duhura e të përshtatshme në territorin e Republikës së Kosovës."*

Po ashtu neni 9, paragrafi 1 specifikon si në vijim:

*"Autoriteti ushtron funksionet në përputhje me këtë ligj dhe me aktet e tjera ligjore dhe nënligjore, si dhe në përputhje me politikat sektoriale kombëtare dhe strategjitë kombëtare të zhvillimit të komunikimeve"*



*elektronike dhe me marrëveshjet ndërkombëtare në fushën e komunikimeve elektronike, ku aderon Republika e Kosovës.”*

Ligji, respektivisht neni 10 (*Kompetencat e Autoritetit*) përkufizon kompetencat e Autoritetit për rregullimin e aktiviteteve të komunikimeve elektronike.

Marrëveshja Shqipëri - Kosovë për roamingun e nënshkruar më datë 26 Nëntor 2018, përcakton ndër të tjera se palët bien dakort që:

- të miratojnë jo më larg se më datën 30 Mars 2019, çfarëdo ndryshimi të ligjeve të tyre të komunikimeve elektronike të domosdoshme për të arritur objektivat e Marrëveshjes (Ref. neni 2 i Marrëveshjes).
- zbatimin e regjimit të ri të fillojë gradualisht nga data 15 Qershor 2019, sipas një plani dhe afateve të rëna dakord ndërmjet Rregullatorëve (Ref. neni 1 i Marrëveshjes);
- zbatimin e kësaj marrëveshje do të koordinohet nga një organ/grup i krijuar nga përfaqësuesit e Rregullatorëve (Ref. neni 5 i Marrëveshjes).

Andaj, Bordi i Autoritetit ka vendosur si në dispozitiv të këtij vendimi.

#### **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, 13/05/2019**

#### **Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare**

**Kreshnik Gashi**  
**Kryetar i Bordit**

#### **Aktvendimi i dërgohet:**

- Zyrës së Zëvendës Kryeministrit z Fatmir Limaj,
- Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik (MZHE),
- Autoritetit Kosovar të Konkurrencës (AKK),
- Ofruesve të shërbimeve të telefonisë mobile,

- Departamentit të Komunikimeve Elektronike,
- Departamentit Ligjor,
- Arkivës së Autoritetit.

## SHTOJCA

### **Transparenca dhe masat mbrojtëse për konsumatorët lidhur me shërbimet me pakicë të roamingut në mes Republikës së Kosovës dhe Republikës së Shqipërisë**

#### **1. Transparenca për tarifrat me pakicë për thirrjet dhe SMS në roaming**

1. Për të njoftuar parapaguesit roaming për faktin se ata do të jenë objekt i tarifave të roamingut kur bëjnë ose marrin një telefonatë ose kur dërgojnë një mesazh SMS, operatori mobil, përveç kur klienti ka njoftuar operatorin se ai nuk e kërkon këtë shërbim, i ofron parapaguesit, automatikisht me anë të një Shërbimi Mesazhi, pa vonesa të panevojshme dhe pa pagesë, kur ai hyn në Shqipëri, informacion bazë të personalizuar tarifar për çmimet e roamingut (përfshirë TVSH) që aplikohen për atë parapagues për thirrjet telefonike dalëse dhe hyrëse dhe për dërgimin e mesazheve SMS kur ai ndodhet në Republikën e Shqipërisë.

Informacioni bazë i personalizuar për tarifrat do të shprehet në monedhën euro dhe duhet të përfshijë informacion mbi:

- (a) çdo politikë të përdorimit të drejtë që aplikohet ndaj parapaguesit kur ai bën roaming në Republikën e Shqipërisë si dhe tarifën shtesë që zbatohet për tejkalimin e limiteve sipas kësaj politike të përdorimit të drejtë; dhe
- (b) çdo tarifë shtesë që zbatohet në përputhje me RLAH+.

Operatori gjithashtu do të përfshijë në informacion numrin falas për marrjen e informacionit më të detajuar dhe informacion mbi mundësinë e qasjes në shërbimet e emergjencës duke telefonuar pa pagesë numrin e emergjencave 112.

Parapaguesi duhet të ketë mundësinë që pas çdo mesazhi të cituar më sipër të njoftojë pa pagesë dhe në mënyrë të lehtë Operatorin, se ai nuk kërkon Shërbimin e Mesazhit automatik. Një parapagues që ka njoftuar se nuk kërkon Shërbimin e Mesazhit automatik ka të drejtë në çdo kohë dhe pa pagesë të kërkojë nga Operatori që të ofrojë përsëri shërbimin.

Operatori inkurajohet t'u ofrojë parapaguesëve të verbër ose me shikim të pjesshëm informacionin bazë tarifor të personalizuar të përmendur në nënparagrafin e parë automatikisht, me thirrje zanore, pa pagesë, nëse parapaguesi e kërkon këtë shërbim.

Nënparagrafi i parë, i dytë, i katërt dhe i pestë, i kësaj pike me përjashtim të referencës për politikën e përdorimit të drejtë dhe tarifën shtesë që zbatohet në përputhje me dispozitivin e këtij Vendimi (RLAH+), do të zbatohet gjithashtu për shërbimet e roamingut për thirrjet zanore dhe SMS të përdorura nga parapaguesët gjatë roamingut edhe në shtete të tjera përveç Republikës së Shqipërisë.

2. Përveç përcaktimeve të paragrafit 1, parapaguesit kanë të drejtë të kërkojnë dhe të marrin informacion tarifor më të detajuar dhe të personalizuar për tarifën e roamingut që aplikohet në rrjetin e vizituar në Shqipëri për thirrjet zanore dhe SMS dhe informacione mbi masat e transparencës të zbatueshme në bazë të këtyre Rregullave, me anë të një thirrje zanore ose me SMS. Ky informacion duhet të merret nëpërmjet një thirrje telefonike ose SMS pa pagesë drejt një numri të përcaktuar nga Operatori për këtë qëllim. Detyrimet e parashikuara në paragrafin 1 nuk do të zbatohen për pajisjet që nuk mbështesin funksionalitetin SMS.

2a. Në përputhje me nenin 13 të Rregullores nr.38 Operatorët duhet të dërgojë një njoftim për parapaguesin roaming kur sasia e përdorimit të drejtë të thirrjeve zanore ose SMS roaming të rregulluara, është konsumuar plotësisht ose kur arrihet niveli prag i

përdorimi i aplikuar. Ky njoftim duhet të tregojë tarifën shtesë që do të aplikohet për konsumin e çdo njësie shtesë të shërbimeve të rregulluara të roamingut të thirrjeve zanore ose SMS-ve. Çdo parapagues ka të drejtë të kërkojë nga Operatori që të ndërpresë dërgimin e njoftimeve të tilla dhe do të ketë të drejtë, në çdo kohë dhe falas, të kërkojë nga MNO të ofrojë përsëri shërbimin.

3. Operatori duhet t'u sigurojë të gjithë konsumatorëve informacion të plotë mbi tarifën e aplikueshme në roaming, në kohën e nënshkrimit të kontratës apo fillimit të përdorimit të shërbimeve mobile. Operatori gjithashtu do t'u sigurojë parapaguesëve të tij roaming me përditësime mbi tarifën e roamingut në fuqi, pa vonesa të panevojshme dhe sa herë që ka një ndryshim në këto tarifa.

Pas kësaj Operatori do të dërgojë në intervale të arsyeshme kohore një kujtesë parapaguesëve që kanë zgjedhur një plan të ndryshëm tarifor nga tarifën e rregulluara të roamingut me Shqipërinë.

4. Operatori duhet t'i vërë në dispozicion parapaguesëve të tij informacionin se si të shmangin roamingun e padëshiruar në rajonet kufitare. Operatori duhet të ndërmarrë hapa të arsyeshëm për të mbrojtur parapaguesët e tij nga pagesa e tarifave për roaming e padëshiruar ndërsa ndodhen në Kosovë.

## **2. Transparenca dhe mekanizma mbrojtës për shërbimet me pakicë roaming për të dhënat.**

1. Ofruesit e roamingut duhet të sigurojnë që parapaguesit e tyre roaming, para dhe pas nënshkrimit të një kontrate, të jenë të informuar në mënyrë adekuate për tarifën që zbatohet për përdorimin e shërbimeve të rregulluara të roamingut të të dhënave, në mënyrë që lehtësojnë kuptimin e konsumatorëve për pasojat financiare të përdorimit të tillë dhe t'i lejojnë ata të monitorojnë dhe kontrollojnë shpenzimet e tyre në shërbimet e roamingut të të dhënave të rregulluara në përputhje me paragrafët 2 dhe 3.

Kur është e përshtatshme, ofruesit e roamingut informojnë klientët e tyre, para nënshkrimit të një kontrate dhe në mënyrë të rregullt pas kësaj, të rrezikut të lidhjes në internet dhe shkarkimit të të dhënave në mënyrë automatike dhe të pakontrolluar. Gjithashtu, ofruesit e roamingut duhet t'i njoftojnë klientët e tyre, pa pagesë dhe në mënyrë të qartë dhe lehtësisht të kuptueshme, si t'i ndërpresin këto lidhje automatike të roamingut të të dhënave për të shmangur konsumin e pakontrolluar të shërbimeve roaming të të dhënave.

2. Një mesazh automatik nga ofruesi i roamingut duhet të informojë klientin roaming që ky i fundit është duke përdorur shërbimet e rregulluara të roamingut të të dhënave dhe të ofrojë informacion bazë të personalizuar tarifor për tarifatat e aplikueshme për ofrimin e shërbimeve të roamingut të të dhënave të rregulluara për atë klient roaming në Shqipëri, përveç kur klienti ka njoftuar ofruesin e roamingut se ai nuk e kërkon këtë informacion.

Ky informacion bazë tarifor duhet të përfshijë informacion mbi:

- a. çdo politikë të përdorimit të drejtë që aplikohet ndaj klientit roaming në roaming në Shqipëri dhe tarifatat shtesë që zbatohen në tejkallim të çdo limiti sipas kësaj politike të përdorimit të drejtë; dhe
- b. çdo shtesë që zbatohet në përputhje me RLAH+.

Informacioni do të dërgohet në pajisjen mobile të parapaguesit roaming, për shembull me një SMS, një e-mail ose një dritare pop-up sa herë që parapaguesi roaming hyn në Shqipëri dhe inicion për herë të parë një shërbim roaming të të dhënave në këtë vend. Ai do të ofrohet pa pagesë në momentin që klienti roaming inicion një shërbim roaming të rregulluar të të dhënave, me një mjet të përshtatshëm për të lehtësuar pranimin dhe kuptimin e lehtë të tij.

Një parapagues, i cili ka njoftuar ofruesin e tij të roamingut se ai nuk kërkon informacionin tarifor automatik, ka të drejtë në çdo kohë dhe pa pagesë për të kërkuar nga ofruesi i roamingut që ta ofrojë përsëri këtë shërbim.

Ofruesi i roamingut duhet të dërgojë një njoftim kur vëllimi i përdorimit të drejtë të shërbimit të rregulluar të roamingut të të dhënave është konsumuar plotësisht ose çdo prag përdorimi i aplikuar është arritur. Ky njoftim duhet të tregojë tarifën shtesë që do të aplikohet për çdo konsum shtesë të shërbimeve roaming të të dhënave të rregulluara nga parapaguesi roaming. Çdo parapagues ka të drejtë të kërkojë nga ofruesi i roamingut që të ndërpresë dërgimin e njoftimeve të tilla dhe do të ketë të drejtë, në çdo kohë dhe falas, të kërkojë nga ofruesi i roamingut të ofrojë përsëri shërbimin.

3. Çdo ofrues i roamingut do t'u japë të gjithë parapaguesve të tyre roaming mundësinë të zgjedhin me vetedije dhe pa pagesë për një facilitet që siguron informacionin në kohën e duhur mbi konsumin e akumuluar të shprehur në sasi ose në monedhën euro për

shërbimet e roamingut të të dhënave të rregulluara dhe të cilat garantojnë që pa miratimin e shprehur të parapaguesit, shpenzimet e akumuluar për shërbimet e roamingut të të dhënave të rregulluara gjatë një periudhe të caktuar përdorimi, duke përjashtuar MMS faturuar në bazë njësie, nuk tejkalon një limit të specifikuar financiar.

Për këtë qëllim, ofruesi i roamingut do të vë në dispozicion një ose më shumë kufizime maksimale financiare për periudha të caktuara të përdorimit, me kusht që parapaguesi të informohet paraprakisht për shumat përkatëse të vëllimit. Një nga këto kufizime (kufiri financiar i parazgjedhur/default) duhet të jetë jo më i madh se 50 euro (outstanding charges) për çdo periudhë faturimi mujor (pa TVSH).

Në mënyrë alternative, ofruesi i roamingut mund të vendosë kufijtë e shprehur në vëllim, me kusht që klienti të informohet paraprakisht për shumat përkatëse financiare. Një nga këto kufizime (kufiri i vëllimit të paracaktuar/default) do të ketë një shumë financiare përkatëse që nuk i kalon 50 euro (outstanding charges) për çdo periudhë faturimi mujor (pa TVSH).

Përveç kësaj, ofruesi i roamingut mund t'u ofrojë parapaguesve të tij roaming kufizime të tjera maksimale mujore të ndryshme nga at më sipër, dhe që mund të jenë më të larta ose më të ulëta se niveli 50 euro.

Kufijtë e parazgjedhur të përmendur në nënparagrafin e dytë dhe të tretë do të zbatohen për të gjithë parapaguesit që nuk kanë zgjedhur një limit tjetër.

Çdo ofrues i roamingut duhet gjithashtu të sigurojë që një njoftim i duhur t'i dërgohet pajisjes mobile të klientit roaming, për shembull me një mesazh SMS, një e-mail ose një dritare pop-up në kompjuter, kur shërbimet e roamingut të të dhënave kanë arritur 80% të kufirit financiar ose sasior të rënë dakord. Çdo klient ka të drejtë të kërkojë nga ofruesi i roamingut që të ndërpresë dërgimin e njoftimeve të tilla dhe do të ketë të drejtë, në çdo kohë dhe pa pagesë, të kërkojë nga ofruesi që ta ofrojë përsëri shërbimin.

Kur arrihet kufiri financiar ose sasior, pajisjes mobile të parapaguesit roaming do t'i dërgohet një njoftim. Ky njoftim duhet të tregojë procedurën që duhet ndjekur nëse parapaguesi dëshiron të vazhdojë të përdorë këto shërbime dhe koston e lidhur me çdo njësi shtesë që do të konsumohet. Nëse parapaguesi roaming nuk përgjigjet siç kërkohet në njoftimin e marrë, ofruesi i roamingut menjëherë pushon të ofrojë dhe të tarifojë

klientin roaming për shërbimet e rregulluara të roamingut të të dhënave, përveç dhe derisa klienti roaming të kërkojë vazhdimin ose rinisjen e ofrimit të këtyre shërbimeve.

Kurdo që një parapagues roaming kërkon të zgjedhë ose të heqë një limit financiar ose sasior, ndryshimi do të bëhet brenda një dite pune nga marrja e kërkesës, ai duhet të jetë pa pagesë dhe nuk do të sjellë kushte ose kufizime që u përkasin elementeve të tjerë të pajtimit.

4. Paragrafët 2 dhe 3 nuk do të zbatohen për pajisjet makine për makine (machine-to-machine ) që përdorin komunikimin e të dhënave mobile.
5. Ofruesit e roamingut duhet të ndërmarrin hapa të arsyeshëm për të mbrojtur parapaguesit e tyre nga pagesa e tarifave për roaming për shërbimet e roamingut të padëshiruar, ndërsa ndodhen në Shqipëri. Kjo përfshinë informimin e klientëve se si të shmangët roamingu i padëshiruar në rajonet kufitare.

Kur konsumatori zgjedh facilitetin e përmendur në paragrafin e parë të paragrafit 3, kërkesat e parashikuara në paragrafin 3 nuk do të zbatohen nëse operatori i rjetit të vizituar në vendin e vizituar, përveç Shqipërisë, nuk lejon ofruesin e roamingut të monitorojë përdorimin e shërbimeve të klientit të tij në kohë reale.

Në një rast të tillë, konsumatori do të njoftohet me një mesazh SMS kur hyjnë në një vend të tillë, pa vonesa të panevojshme dhe pa pagesë, që informacioni mbi konsumin e akumuluar dhe garancia që klientit të mos kalojë kufirin e specifikuar financiar nuk janë të disponueshme gjatë roamingut në këtë shtet.

6. Gjatë periudhës tranzitore (RLAH+), nuk ndalohen ofertat të cilat i mundësojnë klientëve roaming, përdorimin e sasive të caktuara të shërbimeve roaming, sipas tarifave fikse ditore ose të tjera, me kushtin që konsumi i plotë i sasisë së lejuar të cojë në tarifë për njësi për thirrjet e kryera, thirrjet e marra, mesazhet SMS të dërguara dhe shërbimet e të dhënave (data) të cilat nuk duhet të tejkalojnë çmimin përkatës brenda vendit plus tarfën shtesë maksimale të përcaktuara për peridhën tranzitore.
7. Ofruesit e roamingut mund të ofrojnë dhe klientët roaming mund të zgjedhin me vetdije, një tarifë roaming të ndryshme nga ato të rregulluara sipas modelit RLAH dhe RLAH+, në bazë të të cilës klientët roaming përfitojnë nga një tarifë për shërbimet roaming të ndryshme nga ato të rregulluara në mungesë të një zgjedhjeje të tillë. Ofruesi

i roamingut duhet t'i kujtojnë/informojnë këtyre klientëve roaming për natyrën e avantazheve roaming që ata po heqin dorë për shkak të zgjedhjes së tyre.

Pavarësisht nënparagrafit të parë, ofruesit e roamingut do të zbatojnë automatikisht një grup tarifash në përputhje me përcaktimet për RLAH dhe paragrafin për RLAH+ të këtij neni për të gjithë klientët ekzistues dhe të rinj roaming automatikisht.

Çdo klient në roaming mundet në çdo kohë të kërkojë të kalojë në ose nga një tarifë e caktuar në përputhje me përcaktimet për RLAH dhe paragrafin për RLAH+ të këtij neni. Kur konsumatorët roaming me vetdije zgjedhin të kalojnë ose kthehen në një tarifë të caktuar në përputhje me nenet (RLAH) dhe paragrafin (RLAH+) të këtij neni, çdo kalim duhet të bëhet brenda një dite pune nga marrja e kërkesës, do të jetë pa pagesë dhe nuk do të kërkojë kushte ose kufizime që kanë të bëjnë me elementet e abonimit, përveç roamingut. Ofruesit e roamingut mund të vonojnë kalimin derisa tarifa e mëparshme e roamingut të jetë efektive për një periudhë minimale të përcaktuar jo më shumë se dy muaj.

8. Ofruesit e roamingut duhet të sigurojnë që një kontratë që përfshin çdo lloj shërbimi me pakicë të rregulluar të roamingut specifikon karakteristikat kryesore të shërbimit me pakicë të rregulluar të roamingut, duke përfshirë në veçanti:
  - (a) planin tarifor ose planet tarifore specifike dhe, për secilin plan tarifor, llojet e shërbimeve të ofruara, duke përfshirë volumin/sasinë e komunikimeve;
  - (b) çdo kufizim të imponuar në konsumin e shërbimeve me pakicë të rregulluara roaming të ofruara në nivelin e çmimit vendas të shitjes me pakicë të aplikueshëm, në veçanti informacionin sasior mbi mënyrën se si zbatohet ndonjë politikë e përdorimit të drejtë duke iu referuar çmimeve, volumeve ose parametrave të tjerë kryesore të shërbimit me pakicë të rregulluar të roamingut.

Ofruesit e roamingut publikojnë informacionin e referuar në nënparagrafin e parë.