

UDHËZUES PËR KONSUMATORËT TARIFAT E ROAMINGUT

**Tarifat e roamingut në vendet e
Ballkanit Përendimor (WB6) dhe
obligimet për transparencë**

SHTATOR, 2019

**AUTORITETI RREVULLATIV I KOMUNIKIMEVE
ELEKTRONIKE DHE POSTARE
Departamenti i Komunikimeve Elektronike**



ARKEP

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

1. Tarifat e reja të Roamingut

- 1.1) Ky udhëzues ka për qëllim t'i njoftoj parapaguesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike mobile lidhur me tarifatat e reja të rregulluara të roamingut në mes të Kosovës dhe vendeve të Ballkanit Përendimor (BP) si dhe të drejtat që ata kanë.
- 1.2) Tarifatat e reja të roamingut, të cilat aplikohen nga data 01 Korrik 2019 vlejné për vendet e BP si në vijim: Shqipëri, Maqedoni Veriore, Malin e Zi, Bosne dhe Hercegovinën, si dhe Serbinë.
- 1.3) Nga data 01 Korrik 2019 tarifatat e roamingut (thirrjet, SMS dhe të dhëna/internet) në mes Republikës së Kosovës dhe vendeve të BP kanë zbritur ndjeshëm deri në eliminimin e plotë që do të ndodh më datë 01 Korrik 2021.
- 1.4) Nga data 01 Korrik 2019 deri më datë 30 Qershor 2021 (Periudha transitore –RLAH+), tarifatat maksimale shtesë krahas tarifave vendore (ato që paguajnë parapaguesit në Republikën e Kosovës) që mund të aplikojnë operatorët për parapaguesit e tyre, kur këta të fundit janë në roaming në njërin nga vendet e BP janë si në vijim (pa TVSH):

TARIFA SHITESË MAKSIMALE – MODELI RLAH+	
Thirrjet e realizuara	0.05€/minut
Thirrjet e pranuar	0.04€/minut
SMS të dërguar	0.02€/SMS
Transferim i të dhënave (Internet)	25€/GB (15€/GB nga 01 Korrik 2020) 10€/GB (Për Shqipëri)

- 1.5) Në çfarëdo rrethane, gjatë periudhës transitore tarifatat maksimale që parapaguesi do të paguaj gjatë qëndrimit në roaming në njërin nga vendet e BP nuk duhet të kalojnë pragun (çmimi pa TVSH): 0.19€/min për thirrjet e realizuara, 0.06€ për SMS e dërguar dhe 0.18€/MB e shfrytëzuar.
- 1.6) 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 të dërguar dhe të dhëna/Data të shfrytëzuar), përveç tarifës e cila aplikohet në Republikën e Kosovës (Rome Like at Home - RLAH).

-
- 1.7) Sidoqoftë, pas datës 01 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.
- 1.8) Tarifat 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 ¹

- 1.9) Gjatë qëndrimit në roaming pranimi i SMS dhe “Voicemail” është pa pagesë. Sidoqoftë, ndëgjimi i voicemail mund të jetë objekt i tarifimit nga operatori.
- 1.10) 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).
- 1.11) 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.***
- 1.12) Udhëzimet më të detajuara lidhur me “Politikën e Përdorimit të drejtë” (Fair Use Policy) do të jepen nga ARKEP më së voni deri në fund të vitit 2020, rsepektivisht 6 muaj para se të hyjë në fuqi regjimi i ri RLAH.

¹ Kjo tarifë do të zbres 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;

2. Obligimet për Transparencë

- 2.1) Operatorët duhet t'i njoftojnë parapaguesit për tarifën e reja të roamingut, të cilat aplikohen nga data 01 Korrik 2019 në vendet e BP.
- 2.2) Për parapaguesit, të cilët kanë pakotë të roamingut operatori duhet t'ua jap mundësinë që të deklarohen nëse dëshirojnë të mbajnë pakon ekzistuese apo të vazhdojnë me tarifën e reja të rregulluar. Nëse parapaguesi deklarohet se nuk dëshiron të mbajë pakon ekzistuese, ose nuk deklarohet fare, atëherë operatori automatikisht e aplikon regjimin e ri me tarifën e rregulluar.
- 2.3) Operatori ka të drejtë t'i ofroj 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 përparësit, të cilat ekzistojnë.
- 2.4) Parapaguesi duhet të ketë mundësinë që në çdo kohë dhe pa pagesë të kalojë në regjimin e ri të tarifave të roamingut.
- 2.5) Për parapaguesit, të cilët kanë zgjedhur një plan tjetër tarifor nga tarifën e rregulluar të roamingut, operatori duhet që në mënyrë periodike t'i njoftoj ata me tarifën e reja, brenda një afati të arsyeshëm kohorë (jo më rrallë se një herë në vit).
- 2.6) Operatorët duhet të sigurojnë se kalimi nga tarifa alternative në tarifën e rregulluar (default tariffs) duhet të bëhet pa pagesë dhe brenda një dite pune.
- 2.7) Përveç në rastin kur parapaguesi nuk dëshiron të pranojë informacion, operatorët janë të obliguar që në mënyrë automatike të dërgojnë informata bazike parapaguesit kur ai kalon në një vend të BP. Këto informata përfshijnë:
 - Tarifën shtesë që aplikohen krahas atyre vendore (Modeli RLAH+);
 - 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.

-
- 2.8) Informatat e mësipërme duhet të dërgohen kur parapaguesi lidhet për herë të parë në rrjetin mobil kur kalon në njërin nga vendet e BP. Pastaj, me ndërrimin e shtetit nëse tarifat janë të njëjta, nuk ka nevojë të njoftohet përsëri.
- 2.9) Operatorët gjithashtu duhet t'i informojnë parapaguesit lidhur me kyçjen automatike në "Roaming data" dhe si të bëhet shkyqja.
- 2.10) 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.
- 2.11) Kur të harxhohet 80% e pakos, operatori duhet t'i dërgoj një paralajmërim parapaguesit, përmes së cilit i bëhet me dije për nivelin e konsumimit të pakos dhe pas shpenzimit të saj do të vlejné tarifat standarde të rregulluara.
- 2.12) Nëse operatori visitor e lejon/mundëson e dërgimit të 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 të gjeni informatat më të detajuara lidhur me aktet nënligjore të miratuara nga ARKEP:

- Vendimi nr.1383 (Linku: <http://arkep-rks.org/?cid=1,26,1156>)

3.2) Për t'u informuar në mënyrë më të detajuar lidhur me të drejtat dhe përgjegjësit tuaja mund të kontaktoni me 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

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