lens
progress through technology

Ministry of Foreign Affairs of Denmark
DANIDA | International Development Cooperation

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

TË GJITHA KUTITË E ANKESAVE

Rregullimi i tregut të komunikimeve elektronike dhe mbrojtja e konsumatorëve

Autor:

Bardha Ahmeti

Shmangie e përgjegjësisë:

Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi e vetme e LENS dhe nuk mundet në asnjë mënyrë të merret si pikëpamje e donatorit.

Publikuar nga:

LENS

Sylejman Vokshi 25 kati dytë nr. 6 10000 Prishtinë

Tel / 383 38 74 81 50

www.ngolens.org

Shtator, 2018

Ky botim është realizuar me përkrahjen e projektit Promovimi i Shoqërisë Demokratike (DSP) – i financuar nga Agjencia Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC) dhe Ministria e Punëve të Jashtme e Danimarkës (DANIDA) dhe menaxhuar nga Fondacioni Kosovar për Shoqëri Civile (KCSF). Përmbajtja e këtij botimi është përgjegjësi e LENS dhe në asnjë mënyrë nuk mund të konsiderohet si qëndrim i SDC-së, DANIDA-së apo KCSF-së

Përmbajtja

	SHKURTESAT	4
1.	Parathënje	5
2.	Përmbledhje	6
	2.1 Metodologjia	6
3.	Tregu i komunikimeve elektronike në Kosovë	8
	Shërbimet, Operatorët dhe përdoruesit	8
4.	Rregullimi dhe korniza ligjore	12
	4.1. Mbikqyrja institucionale	13
	4.2. Mbikëqyrja e operatorëve	16
5.	Raportimi vjetor dhe standardet minimale	19
	Shqyrtimi i raportit të fundit vjetor	19
	5.1. Raportimi për mbrojtjen e konsumatorëve	21
	5.2. Natyra e ankesave	21
6.	Të drejtat e përdoruesve të shërbimeve	27
	6.1 Obligimi i transparencës	27
	6.2 Si dhe ku mund të parashtroni ankesë	29
7.	Rekomandime	31

SHKURTESAT

TIK - Teknologji e informimit dhe komunikimit

ARKEP - Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare

LKEL - Ligji per komunikimet elektronike

LShShI - Ligji për shërbimet e shoqërisë informatike

LShP - Ligji për shërbimet postare

TK - Telekomi i Kosvës

KOS - CERT - Njësiti i reagimit emergjent pranë ARKEP

MZhE - Ministria e Zhvillimit Ekonomik

LPKEL - Ligji për Përgjimin e Komunikimeve Elektronike

MPB - Ministria e Punëve të Brendshme

AKI - Agjencia Kosovare për Intelegjencë

LMDhP - Ligji për mbrojtjen e të dhënave personale

ASHMDHP - Agjencia për mbrojtjen e të dhënave personale

BE - Bashkësia Evropiane

1. Parathënie

Përgjatë historisë së përparimit dhe zhvillimit teknologjik, shpeshherë edhe pa vetëdije, njerëzimi ka dorëzuar pjesë të autonomisë dhe privatësisë individuale, në mënyrë që të përfitojë nga përdorimi i gjerë i këtyre teknologjive, në shumicën e rasteve përvetësimi i këtyre teknologjive është bë shumë më parë se sa shoqëria ka arritur të definojë dhe miratojë rregulla ose ligje për qeverisjen dhe menaxhimin e tyre.

Ndër shembujt më të mirë janë përdorimi i telefonave, kamerave dhe sidomos internetit. Në të gjitha rastet, mund të themi se përfitimet kanë mbizotëruar rreziqet, por që gjithashtu rregullimet dhe restrikcionet kanë ardhur vetëm pas vërtetimit të ndikimeve negative dhe mundësive për keqpërdorim. Madje përshtatja e rregullativave duke pas kujdes mos-ndrydhjen e fjalës së lirë dhe të drejtave themelore të njeriut, është një ndër sfidat më të mëdha të ditëve të sotme. Siç shprehet Jamie Barlett, autori i librit Njerëzit vs. teknologjia: *Për disa vjet, teknologjia ose do ta shkatërrojë rendin demokratik dhe shoqëror që e kemi, ose politika do të arrijë të vulosë autoritetin e vet mbi botën digjitale. Për momentin, është më se e qartë se teknologjia po i prinë betejës, duke e shtypë kundërshtarin edhe ashtu të vogël e të ligështuar.* [1]

Ky punim është pjesë e punës së Lens-it për të ngritur vetëdijen e qytetarëve dhe institucioneve në vend, në lidhje me të drejtat e përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare. Punimi është realizuar në kuadër të projektit Rregullatori yt, i cili ka për qëllim të rris transparencën dhe llogaridhënien për punën e autoriteteve rregullative, si institucione mbikëqyrëse të sektorëve me interes të veçantë publik dhe si shpenzuese dhe/ose kontribuuese të buxhetit.

1 The People Vs Tech: How the Internet Is Killing Democracy (and How We Save It), Jamie Barlett, 2018

2. Përmbledhje

Në përgjithësi kur shoqëritë kanë përvetësuar përdorimin e komunikimeve elektronike, nuk duket të ketë qenë në qendër të vëmendjes mbrojtja e interesit publik por as e interesave të përdoruesve, përkundrazi, vëmendje shumë më e madhe i është kushtuar qasjes së të gjithëve në këto shërbime.

Nevoja për planifikim dhe menaxhim me pasuritë e limituara, sikur që janë brezat e frekuencave dhe linjat transmetuese, por edhe kujdesi për të siguruar shërbime cilësore dhe në hap me zhvillimet shoqërore dhe teknologjike, përveç aplikimit të legjislacionit bazë për ndërmarrjet, ka rezultuar me implementim të rregullativave të veçanta për tregun e komunikimeve elektronike dhe postare.

Rregullimi i tregjeve të cilat janë me interes për publikun nënkupton vendosjen e disa parimeve dhe normave themelore të cilat sigurojnë që operatorët që licencohen për shërbime, të respektojnë interesin e publikut teksa ofrojnë një bashkësi shërbimesh për ta. Tregjet e rregulluara kërkojnë monitorimin e afërt nga institucionet përgjegjëse, në mënyrë që ato të mund të zhvillohen si tregje fer dhe konkurruese.

Ky punim shtjellon mënyrën e rregullimit të tregut të komunikimeve elektronike në Kosovë, duke përfshi kornizën ligjore dhe rregullative në fuqi, procedurat e monitorimit të tregut, në veçanti shtjellohen procedurat e sigurimit dhe mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve. Punimi gjithashtu analizon mënyrën e raportimit nga ana e rregullatorit tek kuvendi i Kosovës, duke u fokusuar në mundësitë për mbikëqyrje efektive dhe rritje të llogaridhënies.

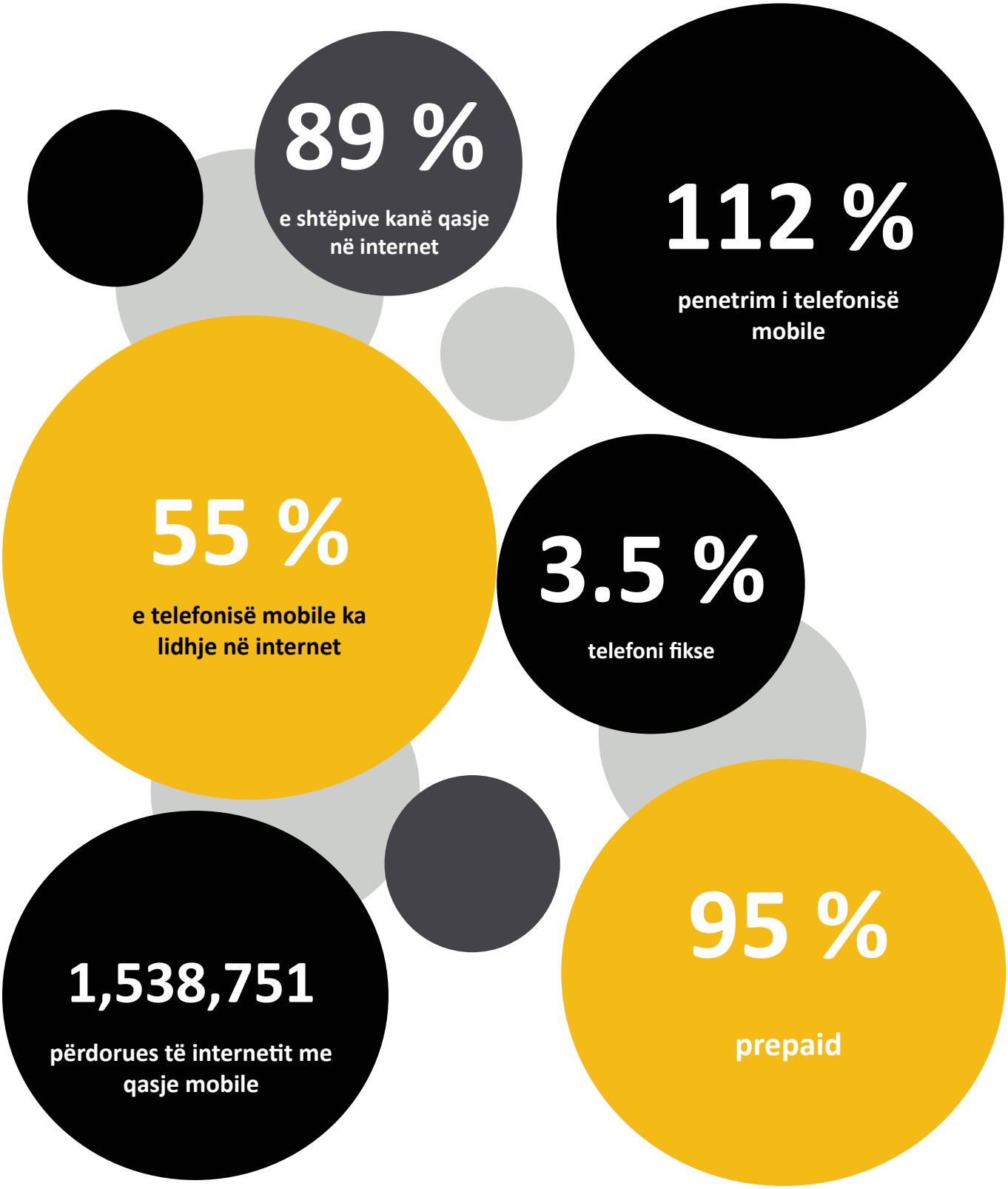
Duhet theksuar se për shkak të mosfunksionimit normal të kuvendit gjatë vitit 2015 - 2017, si pasojë e zhvillimeve politike në vend, raportimi nga agjencitë e pavarura ka pasur mangësi të theksuara. Kështu konkretisht raporti i dorëzuar nga ARKEP në maj të vitit 2017, është shqyrtuar në kuvend.

2.1 Metodologjia

Puna për zhvillim të kësaj analize ka kaluar nëpër hapat e mëposhtëm:

1. Grumbullimi i të dhënave dhe informacioneve për të orientuar hulumtimin. Një proces i gjatë i mbledhjes së informatave është zhvilluar gjatë punës në monitorim dhe analizë të tregut të komunikimeve elektronike, në veçanti rregullimit dhe mbrojtjes së konsumatorëve. Të dhënat janë mbledhur a) mbi tregun e komunikimeve elektronike, b) kornizën ligjore që aplikohet në vend, c) format e raportimit, ankimimit dhe shqyrtimit të ankesave.
2. Shqyrtimi i kornizës legjislative që aplikohet në sektorin e komunikimeve elektronike dhe mbrojtjes së konsumatorëve. Gjatë kësaj faze janë analizuar dispozitat ligjore që rregullojnë tregun e komunikimeve elektronike, përfshirë kompetencat e institucioneve përgjegjëse, legjislacionin sekondar dhe procedurat.
3. Pasqyrë e mbikëqyrjes që u zhvillohet operatorëve ekonomik në treg të komunikimeve elektronike, si dhe vet autoritetit rregullues nga ana e Kuvendit të Kosovës.
4. Shqyrtim i indikatorëve vlerësues për qasje dhe publikim të informatave.

Punimi dhe shqyrtimi i materialeve është realizuar gjatë periudhës prill – maj 2018.

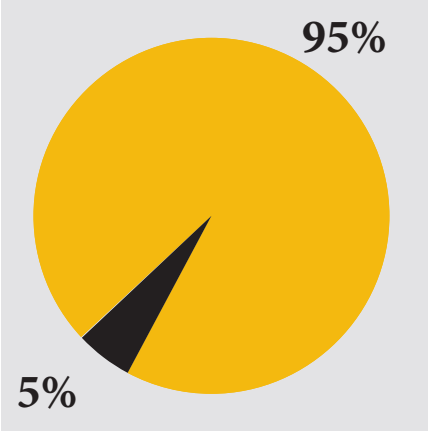

89 %
e shtëpive kanë qasje në internet
112 %
penetrim i telefonisë mobile
55 %
e telefonisë mobile ka lidhje në internet
3.5 %
telefoni fikse
1,538,751
përdorues të internetit me qasje mobile
95 %
prepaid

3. Tregu i komunikimeve elektronike në Kosovë

Shërbimet, Operatorët dhe përdoruesit

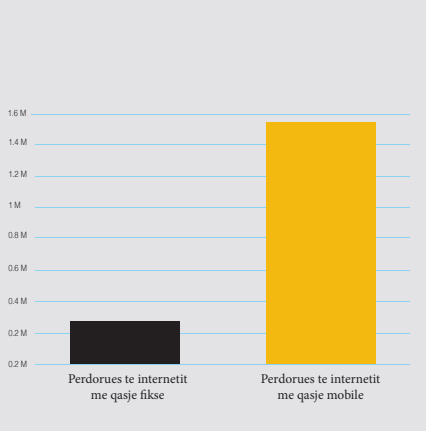
Tregu i komunikimeve elektronike në Kosovë në këto 20 vitet e fundit është karakterizuar me rritje të madhe të numrit të përdoruesve dhe adaptim dhe përmirësim shumë të ngadaltë të shërbimeve. Për ilustrim, në vitin 2005, kur Kosova kishte vetëm një operatorë të telefonisë fikse dhe mobile kishte vetëm 16.0 % penetrim të telefonisë mobile dhe 11.0% të internetit.[2] Ndryshe është gjendja me depërtim të telefonisë mobile sot, e cila përgjithësisht ka qenë në rritje gjatë viteve, në raportin e fundit, atë për tremujorin e fundit të vitit 2016, ARKEP raporton 111.93% penetrim të telefonisë mobile për banorë. Bazuar në të dhënat e ARKEP-it 55% e përdoruesve të telefonisë mobile janë lidhur me internet.[3] Vlenë të theksohet se 95% e të gjithë përdoruesve të telefonisë mobile janë përdorues me parapagim (prepaid) dhe vetëm 5% janë me kontratë (postpaid).

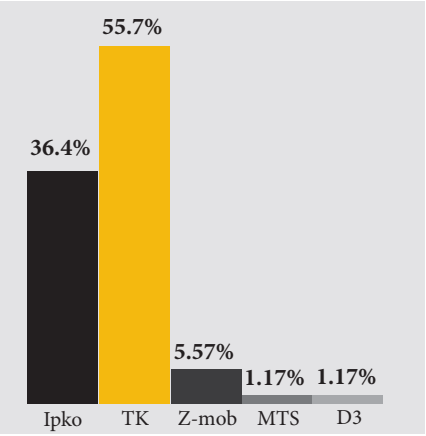
Aktualisht, penetrimi i telefonisë fikse është më i ulëti me 3.51% për banorë, ndërsa 21.48% penetrim për shtëpi. Gjithnjë duke iu referuar këtyre statistikave, Kosova ka 274,743 përdorues të internetit me qasje fikse dhe 1,538,751 me qasje mobile (përmes kabllove ose përmes rrjetit telefonik mobil). Penetrimi i shërbimeve të internet-it për shtëpi është më i larti ndër vite me 92.5 % [4] , gjithashtu ndër më të lartit në rajon. Ndërsa për banorë penetrimi i shërbimeve të internetit është 15.13%.



Pagesa

Vlenë të theksohet se 95% e të gjithë përdoruesve të telefonisë mobile janë përdorues me parapagim (prepaid) dhe vetëm 5% janë me kontratë (postpaid).





Aktualisht, penetrimi i telefonisë fikse është më i ulëti me **3.51%** për banorë, ndërsa **21.48%** pentrim për shtëpi.

2 ARKEP, raporti vjetor i vitit 2005
3 ARKEP, raporti vjetor 2016, fq 122
4 ARKEP, raporti i indikatorëve të tregut për TM 4 2017

Nëse u referohemi statistikave të Agjencisë Statistikore, e cila sivjet ka publikuar për herë të parë raportin [5] për përdorim të teknologjisë, 88.8 % e shtëpive kanë qasje në internet, nga të cilat shumica dërrmuese (83.6 %) përmes linjave fikse dhe 24.6 % përmes atyre mobile.

Ndonëse nuk ka të dhëna të publikuara për shpejtësitë e internetit, nga teknologjitë mund të konkludojmë se ka ende vend për përmirësim të cilësisë dhe infrastrukturës për qasje në internet, duke qenë se vetëm 8647 përdorues janë të lidhur në internet përmes fibrit optik. Pak më e shpeshtë është teknologjia ADSL e cila aktualisht ofrohet vetëm nga Telekomi i Kosovës, me 33214 përdorues. Teknologjia dominuese është lidhja kabllore (me modem), e cila në fund të vitit 2016 numëronte 184,240 përdorues. [6]Në Kosovë, tregu i telefonisë fikse ndahet midis Telekomit të Kosovës (67.41%), MTS D.O.O(27.3%), IPKO (13.25%), Kujtesa (2.04%). Tregun e telefonisë mobile e ndajnë 5 operatorë: Telekomi i Kosovës, IPKO, D3, Z Mobile, MTS D.O.O [7] prej të cilëve 2 janë operatorë virtual (Z mobile, D3, që d.m.th nuk kanë infrastrukturë vetanake, por e shfrytëzojnë atë të Valës dhe IPKOs).

84 %

e shtëpive kanë qasje në internet përmes linjave fikse

përdorues me lidhje kabllore (me modem)

33214

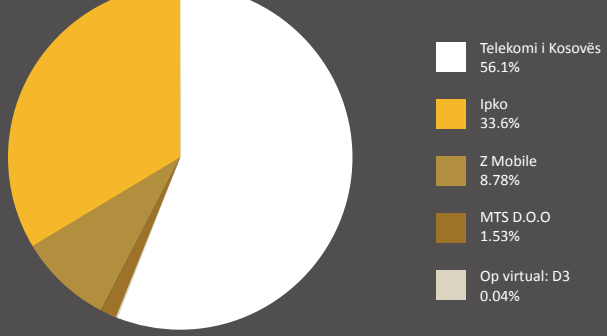
përdorues të teknologjisë ASDL

8647

përdorues janë të lidhur në internet përmes fibrit optik

25 %

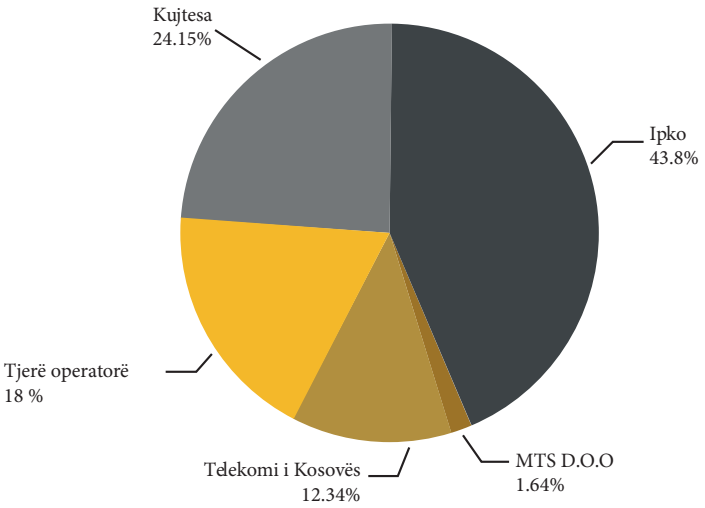
përdorues janë të lidhur në internet përmes linjave mobile



Ndarja e tregut të telefonisë mobile sipas numrit të përdoruesve

5 http://ask.rks-gov.net/media/3828/tik-2017.pdf
6 ARKEP, raporti vjetor 2016, fq 123
7 MTS D.O.O është licencuar në 2017 me kushte të veçanta dhe të kufizuara sipas marrëveshjes për telekomin, pjesë e Dialogut te Brukselit

Telekomi i Kosovës (55.47), IPKO (36.23%)MTS D.O.O (1.17%), Op virtual: D3 (1.17%), Z Mobile (5.55%). Ndarja e tregut të telefonisë mobile sipas numrit të përdoruesve, Telekomi i Kosovës (56.1), IPKO (33.6%) mts D.O.O (1.53%), Op virtual: D3 (0.03%), Z Mobile (8.78%). IPKO prinë për sa i përket tregut të internetit me një pjesëmarrje prej 43.86% të të gjitha lidhjeve, pasuar nga Kujtesa (24.15%), dhe telekomi i Kosovës me 12.34%. Mts d.o.o ka 1.64% të tregut të internetit dhe pjesa tjetër ndahet nga 18 operatorët tjerë të licencuar për këto shërbime.



Ndarja e tregut të internetit

Aktualisht, pas aprovimit të kodit vetanak, Kosova po migron në kodin +383 nga kodet e përdorura deri më tani +381, +377, +386. Procedura pritet të marr fund brenda muajit maj, duke qenë se kodet e vjetra nuk do të jenë më funksionale pas 1 qershorit 2018.

+383

Në vend ka katër operatorë të internetit të lidhur në nyjen shkëmbyese KOS-IX, Telekomi i Kosovës, IPKO, KujtesaNET dhe Artmotion. ARKEP nuk publikon të dhëna për shpejtësinë e internetit ose për llojin e teknologjive në përdorim nga operatorët e telefonisë mobile (2G, 3G ose 4G) prandaj nuk dihet se cila teknologji dominon ose nuk është në përdorim. Megjithatë dimë se totali i trafikut, i ofruar nga të 4 operatorët e internetit në vitin 2016, ka qenë 111 Gbps, me shpejtësinë maksimale 1.5Gbps.

Shpëjtesia e internetit

111Gbps

Totali

ARKEP nuk publikon të dhëna për shpejtësinë e internetit ose për llojin e teknologjive në përdorim nga operatorët e telefonisë mobile (2G, 3G ose 4G)

1.5Gbps

Shpejtësia maksimale

Telekomi i Kosovës sh.a.

TK është operatori më i madh i tregut të komunikimeve, i licencuar për 7 lloje shërbimesh nga ARKEP, dhe cilësohet si Ofrues me Fuqi të Ndjeshme në Treg (OFNT)[8] . Ndër shërbimet kryesore që ofron janë ato të telefonisë mobile, finkse dhe të internetit. Përkundër dy tentimeve për privatizim, Telekomi i Kosovës mbetet kompani publike e transformuar në shoqëri aksionare, pronare e 100% të aksioneve të saj është Qeveria e Kosovës. Telekomi i Kosovës ka një operator virtual: Z mobile, e regjistruar si Dardafon. net LLC, e regjistruar në pronësi të Devolli GMBH, K-Com Group L.L.C. dhe Blerim Devollit. Z-Mobile ka 8.78% të tregut të parapaguesve të telefonisë mobile.

Shënim: TK aktualisht po përballet me një mori problemesh financiare pas humbjes disa milionëshe në gjyq ndaj operatorit virtual Z Mobile dhe menaxhmentit të përfolur për keq-menaxhim dhe lidhje me politikën. Sipas raportimit të fundit të bordit të kësaj kompanie në qeveri pasqyrat financiare dhe performanca e Telekomit të Kosovës tregojnë një trend të rënies së të hyrave dhe rritjes së shpenzimeve që është duke shkuar në drejtim të falimentimit të Ndërmarrjes. [9] Siç shihet edhe në raportin e fundit të auditorit, atë për vitin 2016 [10] kompania ka përfunduar vitin me humbje. Nuk janë publikuar raporte tjera për vitin pasues, 2017 mirëpo duke pas parasysh rrjedhën e ngjarjeve pas humbjes së rastit në gjykatën e arbitrazhit, ku Telekomi është detyruar [11] të mbulojë humbjet që kanë përfshi: shpenzimet e gjyqit, t'i jap rreth 100 mijë numra të rinj për Z-mobile, si dhe të ofrojë të gjithë infrastrukturën sipas kontratës së vendosur në vitin 2009.[12]

Ndër zhvillimet tjera në vazhdim që do të përcaktojnë fatin e TK është edhe vendimi i Gjykatës Ndërkombëtare të Arbitrazhit për padinë tjetër ndaj qeverisë së Kosovës, e dërguar nga kompania AXOS, pas dështimit të procesit të privatizimit të 75% të aksioneve të TK, për të cilin "AXOS Capital" në konsorcium me "Najafi Companies", e cila për TK kishte ofruar në vitin 2013, 277 milionë euro.

IPKO

IPKO është operatori më i madh në tregun e shërbimeve të internetit me 43.86% të të gjitha lidhjeve të internetit, kompania gjithashtu ofron shërbime të telefonisë mobile dhe të TV kabllor. IPKO gjithashtu është operator me fuqi të ndjeshme në treg të telefonisë mobile. [13] Deri në këtë vit 93.11% e aksioneve të kësaj kompanie ishin në pronësi të Telekom Slovenije (TS), por pas tërheqjes së aksionarit më të vogël, TS u bë pronare e vetme e cila tash ka në pronësi 100% të aksioneve të kësaj kompanie. IPKO ka një operator virtual, D3 në pronësi të Dukagjini Telecommunications ShPK, e cila ka filluar operimin në dhjetor të 2008 mirëpo nuk ka marrë asnjëherë fuqi të madhe në treg. Aktualisht D3 ka 0.03% të përdoruesve të telefonisë mobile në Kosovë.

8 Në bazë të Vendimit të ARKEP, Nr. 899, datë 22.11.2016. 9 Nga raportimi në mbledhje të datës 23 prill 2018
9 http://kryeministri-ks.net/qeveria-e-kosoves-miratoi-planin-aksional-per-adresimin-e-sfidave-te-raportit-te-vendit/
10 http://www.kosovotelecom.com/tk/upload/pasqyrat_financiare_2016.pdf
11 http://kallxo.com/gjnk/prapaskenat-juridike-te-marreveshjes-z-mobile-telekomi-kosoves/
12 https://www.koha.net/arberi/20820/me-marreveshjen-e-re-me-telekomin-z-mobile-merr-gati-100-mije-numra-te-rinj/
13 vendimi nr 898, ARKEP

KUJTESA

KUJTESA është një tjetër operator i licencuar nga ARKEP që ofron shërbime të internetit, telefonisë fikse dhe televizionit kabllor. Është operatori i dytë në tregun e shërbimeve të internetit me 24.15% të përdoruesve. Kompania është e regjistruar në pronësi të Kujtesa Max S.A.R.L.

MTS D.O.O.

MTS d.o.o. është operatori më i ri në tregun e komunikimeve elektronike në vend. I licencuar nga ARKEP me një licencë të kufizuar, që ka dalë nga dialogu për normalizim të marrëdhënieve Kosovë-Serbi. Ky operator është prezantuar në treg për të ofruar shërbime të dedikuara për komunitetin serb që jeton në Kosovë. Mts d.o.o është pronë e Telekom Srbija AD Beograd, kompani serbe publike e telekomunikimit. Aktualisht ka 1.64% të tregut për shërbimet e internetit dhe 1,53% të përdoruesve të telefonisë mobile. Për momentin kjo kompani është gjysëm operuese, pasi që ende nuk janë përcaktuar modalitetet e ofrimit të shërbimeve jashtë komunave me shumicë serbe, ku aktualisht nuk ofrohet as mbulueshmëri me frekuenca por as interkonektivitet me operatorët tjerë.

4. Rregullimi dhe korniza ligjore

Vet funksionimi i tregut nuk mjafton për të siguruar rritje dhe zhvillim të sektorit të komunikimeve elektronike, mbrojtje të konsumatorëve por edhe mundësi të barabarta dhe konkurueshmëri për kompanitë ekzistuese ose të reja të telekomit. Prandaj edhe vendet e zhvilluara kanë përvetësuar rregullativa dhe ligje përmes të cilave tentohet të balancohet ndërmjet fuqive ndikuese në treg, të cilat kanë rrjedhë si pasojë e monopoleve që dikur kanë ekzistuar në këtë sektor.

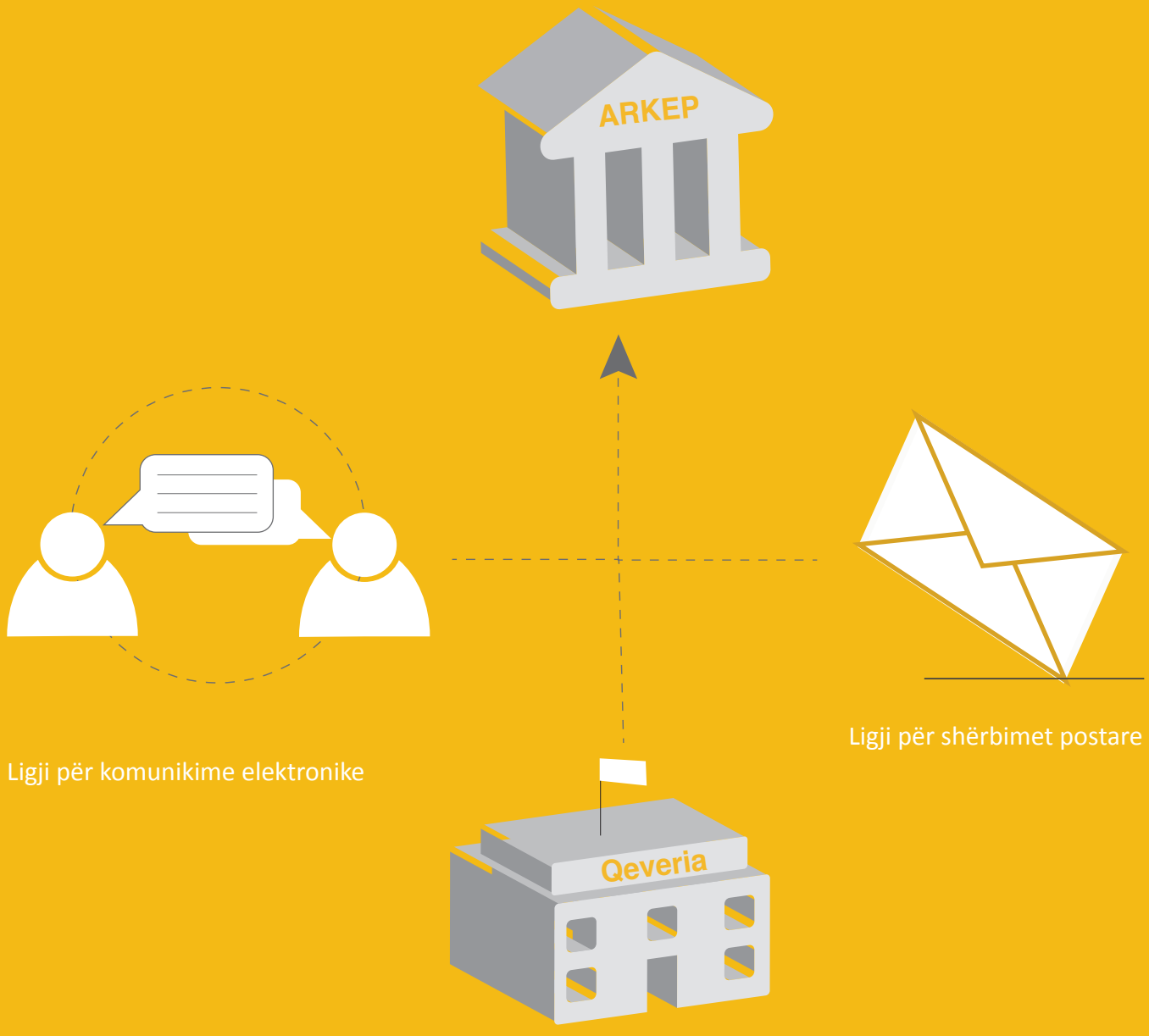
Në Kosovë ka një mori institucionesh të pavarura të cilat janë themeluar me qëllim të rregullimit ose mbikëqyrjes së një sektori të caktuar, një rast i tillë është edhe ARKEP. Këto agjenci krijohen nga Kuvendi, me legjislacion të dedikuar, kanë mandate dhe qëllime të caktuara, buxhet vetanak dhe kompetenca të deleguara, për realizim të të cilave i raportojnë vetë kuvendit.[14] Një shembull i tillë është edhe Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (ARKEP) i cili është themeluar (fillimisht si ART në vitin 2003). Puna dhe kompetencat e ARKEP-it janë të definuara me ligjin për komunikime elektronike [15] LKEL si dhe ligjin për shërbimet postare. [16] Institucionet si ARKEP-i janë të krijuara në pajtim me nenin 65 të kushtetutës, ndërsa themelimi i secilës nga to bëhet me ligj të veçantë, i cili duhet të miratohet nga Kuvendi.

Në mënyrë që të ruhet pavarësia nga ndikimi politik, si dhe të sigurohet përmbushja e rolit kryesorë të këtyre agjencive, kuvendi duhet të ushtrojë një mbikëqyrje të rregullt. [17] Raportimi i Agjencive të pavarura është i domosdoshëm për të përmbushur rolin mbikëqyrës të Kuvendit, i cili është shumë i rëndësishëm për të përmbushur parimin e kontrollit dhe balancit në mes të pushteteve. Ky raportim në Kuvend, ndonëse jo i vetmi, është instrumenti më i rëndësishëm që ka Kuvendi për të kontrolluar punën e Agjencive të Pavarura.

14 Kuvendi i Republikës së Kosovës, (2008), Kushtetuta e Kosovës, Neni 65 pika 9, Kompetencat e Kuvendit, faqe 22, Prishtinë 2008.
15 04/L-109 Nr. 04/L-109 PËR KOMUNIKIMET ELEKTRONIKE
16 16 03/L-173
17 Sipas nenit 65 pika 9 të Kushtetutës, ku thuhet se kompetencë e Kuvendit është edhe mbikëqyrja e punës së Qeverisë dhe të institucioneve të tjera pub like, të cilat, në bazë të Kushtetutës dhe ligjeve, i raportojnë Kuvendit.

4.1. Mbikqyrja institucionale

ARKEP, pra është organi rregullator i cili zbaton dhe mbikëqyrë kornizën rregullatore të përcaktuar nga ligji për Komunikime Elektronike, ligji për shërbimet postare, si dhe nga politikat e zhvillimit të fushës së komunikimeve elektronike dhe shërbimeve postare, të përcaktuara nga Qeveria (bazuar në dispozitat e paragrafit 1. të nenit 6 të LKEL dhe paragrafit 1 të nenit 7 të këtij ligji).



Bashkësia e kompetencave që i rezervohen ARKEP-it me ligjin për Komunikimet Elektronike dhe postare është dhënë më poshtë:

i. Përgatitë, në bashkëpunim më ministrinë, Planin Kombëtar të Radio-Frekuencave dhe punon për harmonizimin e këtij plani me politikat ndërkombëtare mbi zhvillimin e spektrit të radio-frekuencave.
ii. Mbledhë dhe përpunon të dhënat statistikore nga ndërmarrësit që kryejnë veprimtarinë e tyre në fushën e komunikimeve elektronike.
iii. Publikon çdo informacion të nevojshëm për zhvillimin e një tregu të hapur dhe konkurrues.
iv. Miraton legjislacionin sekondar lidhur me LKEL, të cilat janë në kompetencë të Autoritetit, mbështetur në dispozitat e këtij ligji.
v. Miraton vendimet në lidhje me përcaktimin e tregjeve përkatëse, kryen analizat e tregut dhe imponimin, si dhe tërheqjen e obligimeve të rregullatorit tek operatorët me fuqi të ndjeshme tregu.
vi. Miraton vendimet lidhur me përcaktimin e ofruesve të shërbimeve universale dhe përcaktimin e obligimeve dhe të drejtave të tyre.
vii. Monitoron dhe rregullon dispozitat e komunikimeve elektronike publike të rrjetave dhe shërbimeve.
viii. Zgjidhë mosmarrëveshjet, duke përfshirë ato që lidhen me çështjet e përdorimit të përbashkët të faciliteteve dhe pasurive në mes të ndërmarrësve.
ix. Zgjidhë mosmarrëveshjet në mes të përdoruesve fundorë dhe operatorëve të shërbimeve publike të komunikimeve elektronike.
x. Monitoron dhe rregullon përdorimin e përbashkët të faciliteteve dhe pasurive.
xi. Miraton Planin Kombëtar të numeracionit, Planin për përdorimin e Radio-Frekuencave (kanaleve) dhe planet e zhvillimit të radio komunikimit.
xii. Menaxhon resurset e fundme – spektrin e radio-frekuencave dhe hapësirën e numeracionit në komunikimet elektronike.
xiii. Performon detyrat që lidhen me kompatibilitetin elektromagnetik, përdorimin e pajisjeve dhe mjeteve, radio-monitorimin dhe eliminimin e Interferencave (ndërhyrjeve) të Radios.
xiv. Lëshon autorizime dhe akte të tjera në pajtueshmëri me dispozitat e këtij ligji, si dhe rregulloret e miratuara, duke u bazuar në këtë ligj.
xv. Miraton vendimet lidhur me grantet, transferet dhe revokimin e licencave individuale për përdorimin e spektrit të radio-frekuencave në bazë të tenderit publik dhe procedurave të Ankandit publik.
xvi. Kontribuon në përgatitjen e propozimeve të strategjive kombëtare, politikave.
xvii. Brenda fushëveprimit të kompetencave të veta, bashkëpunon dhe participon në punën e organeve punuese administrative dhe ndërkombëtare, regjionale, si dhe organizatave dhe institucioneve në fushën e komunikimeve elektronike aty ku aderon Republika e Kosovës.
xviii. Në bazë të autorizimeve të marra, lidhë marrëveshjet bilaterale dhe multilaterale në fushën e komunikimeve elektronike.
xix. Autoriteti do të publikojë informatat lidhur me zbatimin e LKEL brenda fushës.
xx. Aktet nënligjore të miratuara nga Autoriteti, ose mos miratimi i tyre mund të ankimohen në gjykatë brenda afatit të përcaktuar dhe në përputhje me procedurat evendosura nga ky ligj dhe ligjet tjera.
xxi. Kryen funksionet e qendrës kompjuterike për reagime emergjente me qëllim të ballafaqimit me rreziqet për sistemet publike të komunikimeve elektronike.xxii. Bën konsultime lidhur me zbatimin e këtij ligji, si dhe rregulloret e nxjerra në pajtim me këtë ligj.
xxiii. Kryen detyra tjera të definuara në LKEL, në legjislacionin në fuqi, si dhe në Statutin e Autoritetit.

Përderisa, Qeveria është përgjegjëse për të përpiluar i) planin Kombëtar të Radio-Frekuencave dhe ii) politikat dhe strategjitë kombëtare në sektorin e komunikimeve elektronike. [18]

Në anën tjetër, disa kompetenca [19] të cilat ndërlidhen me hartimin e politikave e strategjive më të gjera, si

18 04/L-109 Nr. 04/L-109 PËR KOMUNIKIMET ELEKTRONIKE, Neni 6 Përgjegjësitë e Qeverisë në fushën e komunikimeve elektronike
19 04/L-109 Nr. 04/L-109 PËR KOMUNIKIMET ELEKTRONIKE, Neni 7 Kompetencat e Ministrisë në fushën e komunikimeve elektronike

dhe me planin e frekuencave, i rezervohen edhe Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik. Këto kompetenca janë të definuara me LKEL si më poshtë:

i. hartimi dhe propozimi i politikave dhe strategjitve kombëtare për sektorin e komunikimeve elektronike

ii. koordinimi dhe mbikëqyrja e zbatimit të politikave dhe strategjive kombëtare të Qeverisë në sektorin e komunikimeve elektronike;

iii. koordinimi dhe mbikëqyreja e zhvillimit të programeve të investimeve shtetërore në fushën e komunikimeve elektronike, vlerësimi ekonomik, financiar dhe teknik të programeve të tilla dhe ushtrimi i kontrollit mbi zbatimin e tyre;

iv. hartimi dhe miratimi i akteve nënligjore të përcaktuara më këtë ligj, veçanërisht për zhvillimin e sektorit të komunikimeve elektronike.

v. përfaqësimi i Kosovës në organizatat ndërkombëtare dhe institucionet në fushën e hartimit të politikave dhe strategjive për komunikime elektronike brenda fushës së saj të përgjegjësive;

vi. hartimi dhe nënshkrimi marrëveshje ndërkombëtare dypalëshe dhe shumëpalëshe në fushën e komunikimeve elektronike në emër të Republikës së Kosovës, brenda fushëveprimit të kompetencave të saj;

vii. koordinimi dhe zbatimi i detyrimeve për fushën e komunikimeve elektronike, që rrjedhin nga traktatet dhe/ose marrëveshjet ndërkombëtare, ku aderon Republika e Kosovës;

viii. bashkëpunimi me Ministrinë e Forcës së Sigurisë së Kosovës, Ministrinë e Punëve të Brendshme dhe Agjencinë Kosovare të Inteligjencës për çështje të fushës së komunikimeve elektronike, që kanë të bëjnë me mbrojtjen dhe sigurinë kombëtare;

ix. në rastet e forcës madhore, situatave ekstreme, apo rrethanave tjera të jashtëzakonshme, si dhe me qëllim të përgatitjes për mobilizim të përgjithshëm ose të mbrojtjes kombëtare, apo garantimit të sigurisë kombëtare dhe rendit publik, në përputhje me procedurat e përcaktuara me ligje dhe akte të tjera ligjore, jep udhëzime të detyrueshme, detyra dhe obligime për ndërmarrësit që ofrojnë rrjete dhe/ose shërbime të komunikimeve elektronike, si dhe për pronarët ose përdoruesit e pajisjeve dhe mjeteve;

x. caktimi i organeve certifikuese dhe inspektuese, si dhe laboratorë testues përgjegjës për vlerësimin e konformitetit të pajisjeve dhe aparateve, në përputhje me procedurat e vendosura nga Ministria në përputhje me legjislacionin në fuqi;

xi. funksione të tjera të përcaktuara me legjislacionin në fuqi.

Duke vërejtur vështirësi në përcjellje dhe monitorim nga Kuvendi të një numri gjithnjë në rritje të institucioneve të pavarura, shoqëria civile në vitin 2014 kishte ndihmuar në përpilim të një manuali për raportim të agjencive të pavarura, i cili rekomandonte edhe një strukturë të caktuar dhe uniforme për përpilim të raportit [20]. Ky manual është adoptuar dhe përdoret nga institucionet për të përpiluar raportet e tyre, përfshirë ARKEP-in. Raporti vjetor, në mënyrë që të publikohet duhet të prezantohet fillimisht nga ARKEP tek Komisioni për Zhvillim Ekonomik, Infrastrukturë, Tregti, Industri dhe Zhvillim Rajonal. Gjatë këtij prezantimi deputetët, anëtarë të komisionit duhet të shqyrtojnë sa më detajisht të gjithë përmbajtjen e raportit. Me ç'rast kanë

20 http://indep.info/wp-content/uploads/publikimet_sq/Manuali%20për%20Raportim%20të%20Institucioneve%20të%20Pavarura%20në%20Kuvendin%20e%20Kosovës%20%5BIndep%2C01%202014%2CQeverisje%20Demokratike%5D.pdf

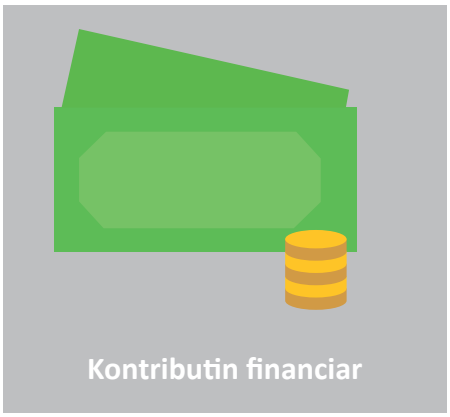
mundësi të kërkojnë sqarime për përmbajtjen por edhe llogari për punën dhe aktivitetet që ka prezantuar ARKEP për vitin përkatës.

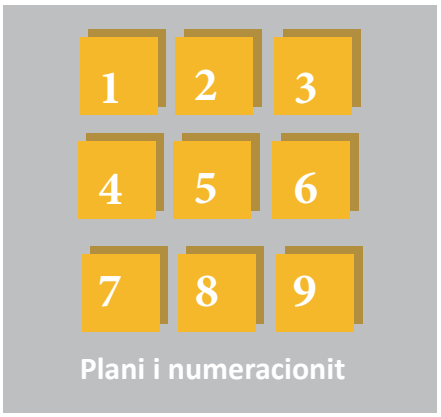
Përveç diskutimit të raportit vjetor të punës, deputetët e komisionit gjithashtu kanë për detyrë të monitorojnë ligjet të cilat bien në domenin e komisionit funksional; kështu anëtarët e komisionit, sipas rregullores së punës së Kuvendit, duhet të monitorojnë për së afërmi implementimin e ligjeve, për këtë qëllim caktojnë një ose më shumë anëtarë nga komisioni për secilin ligj që duhet monitoruar. Një praktikë e tillë nuk ka lënë gjurmë në punën e komisionit, kështu që nuk dihet se si ka shkuar monitorimi në mandatet paraprake, ndërsa në përbërjen aktuale ende nuk është caktuar anëtarë i cili do të monitoronte LKEL gjatë kësaj legjislature [21].

Komisionet funksionale gjithashtu kanë të drejtën e inicimit të diskutimeve dhe procedurave, si brenda komisionit, ashtu edhe në seancat parlamentare, sa herë që e vlerësojnë të rëndësishme. Ata gjithashtu mund të realizojnë vizita të drejtpërdrejta te ARKEP dhe te operatorët e tregut. Të gjitha këto janë mekanizma mbikëqyrës në dispozicion të legjislativit për të siguruar mbrojtjen e interesit të publikut dhe mbarëvajtjen e tregut, konkretisht të komunikimeve elektronike dhe postare.

4.2. Mbikëqyrja e operatorëve

Nga lista e kompetencave të ARKEP-it që i specifikon LKEL, dhe ai për shërbimet postare, mund të vërejmë se ky autoritet është përgjegjës për sigurimin e mbarvajtjes së shërbimeve në tregun e komunikimeve elektronike dhe postare, duke filluar nga licencimi i operatorëve që mund të ofrojnë shërbime në këtë treg, deri te monitorimi i kualitetit dhe mbrojtjes së konsumatorëve.





Kushtet e përgjithshme

21 Intervistat me komisionin për Zhvillim Ekonomik, Infrastrukturë, Tregti, Industri dhe Zhvillim Rajonal.

Për secilin lloj të shërbimeve ARKEP definon kushtet e përgjithshme [22] në bazë të të cilave operatori mund të licencohet për treg. Këto kushte janë të specifikuara me Rregulloren për Autorizimet e Përgjithshme [23] , dhe në to përfshihen termat dhe kushtet që janë specifike për sektorin e komunikimeve elektronike dhe të cilat nuk janë parashikuar në aktet e tjera ligjore. Ato janë të ndërlidhura me aspekte të tilla si: financimi i shërbimeve të ofruara, interoperabiliteti i shërbimeve, numeracioni, mbrojtja e mjedisit, mbrojtja e konsumatorit, kufizimet në transmetimin e përmbajtjes, kushtet për ofrim të shërbimeve në raste të jashtëzakonshme, mbrojtjen nga rrezatimi elektromagnetik, detyrimin për të ofruar qasje, ruajtjen e integritetit dhe sigurisë së rrjetave dhe/ose shërbimeve komunikuese, përdorimin e frekuencave, respektimin e standardeve për shërbimet.

"Për shkak të mungesës së buxhetit nuk ka pasur mundësi për të implementuar projektin për monitorimin e kualitetit të parametrave të internetit, atëherë si rrjedhojë edhe nuk ka qenë e mundur që të monitorohen këta parametra siç kërkohet me Kapitullin III (Shërbimi i qasjes në internet) të Rregullores së QoS "

Detyrimi për raportim:

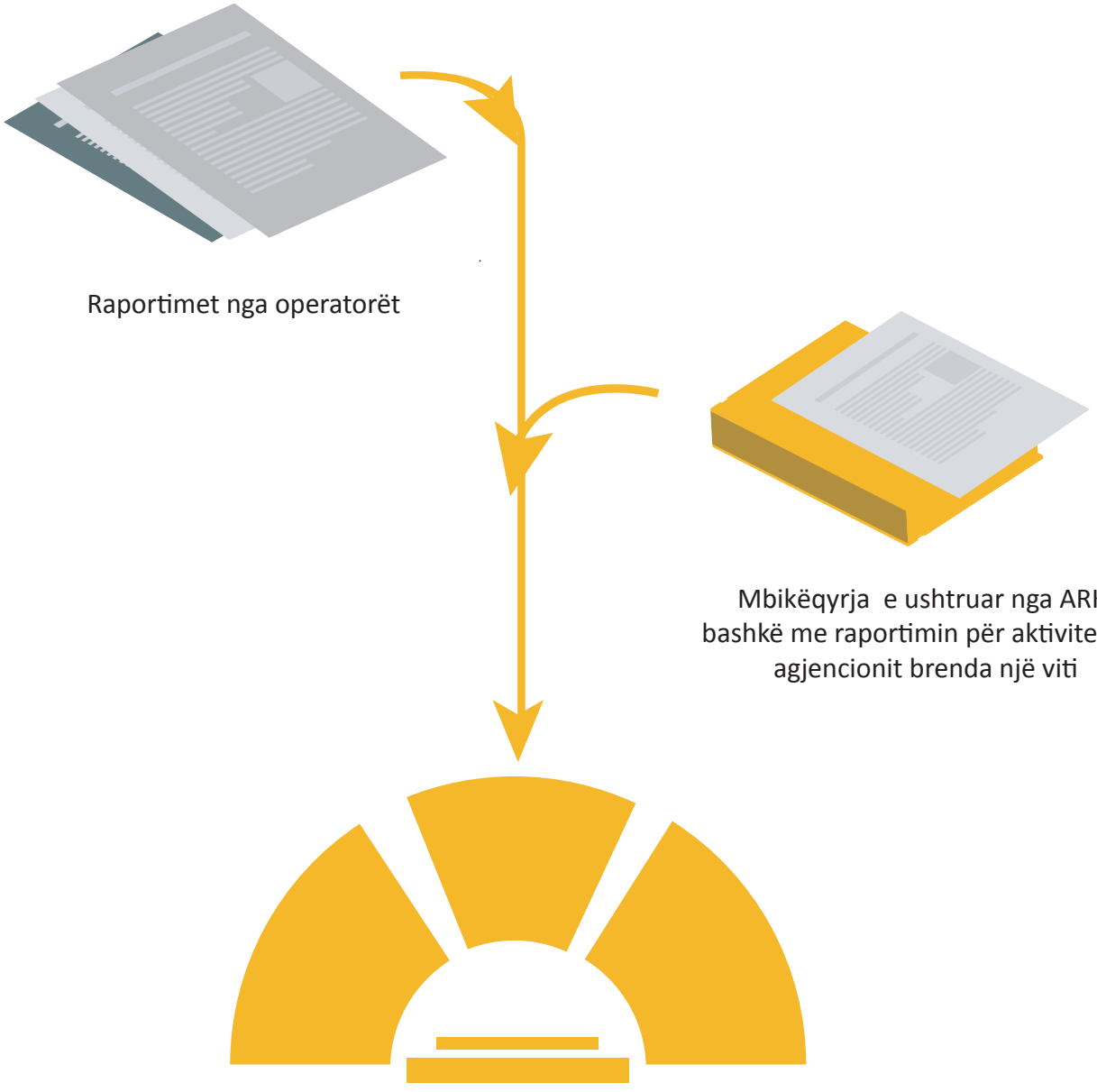
Në mënyrë që të ushtrohet mbikëqyrje e tregut ARKEP në përputhje me legjislacionin e sektorit, zhvillon mbikëqyrje të operatorëve mekanizmave që fillojnë nga- shqyrtimi i aplikimit të operatorëve për licencim, raportimi i rregullt për çdo tremujor, si dhe raporti vjetor, i cili duhet të paraqitet te ARKEP. Me Rregulloren për Autorizimet e Përgjithshme të gjithë operatorët janë të detyruar që t'i raportojnë [24] ARKEP-it, sipas kërkesave dhe procedurave të vendosura nga ky autoritet. Operatorët i raportojnë ARKEP-it çdo tre muaj, përmes plotësimit të pyetësorëve për monitorim të tregut të cilët i referohen secilit shërbim, si më poshtë: Pyetësori për Telefoni Fikse Pyetësori për Shërbime të Internetit Pyetësori për Telefoni Mobile Pyetësori për Linja me Qira

Raportimi në ARKEP mund të bëhet edhe përmes platformës së raportimit online, në shërbim të operatorëve. Ndërsa përmes pyetësorëve specifik, në varësi të nevojave për analiza grumbullon edhe të dhëna tjera nga operatorët, ndonëse këto të dhëna mbesin në shumicën e rasteve të pa publikuara. Të gjitha raportimet nga operatorët, si dhe mbikëqyrja e ushtruar nga ARKEP, bashkë me raportimin për aktivitetin e agjencionit brenda një viti, përmblidhet në raportin vjetor të punës, i cili dorëzohet në Kuvend për shqyrtim.

ARKEP nga viti 2015 ka filluar të raportojë për kualitetin e shërbimeve të operatorëve, por ende nuk e përfshinë raportimin mbi shërbimin e internetit, i cili nuk monotirohet. [25]. Gjithashtu për shkak të mungesës së mjeteve ARKEP thekson se nuk ka mund të monitoroj dhe publikoj në vazhdimësi raportin për kualitet të shërbimit.

Përveç këtyre, ARKEP siç u pa edhe në listën e kompetencave më lart, ka për detyrë të shqyrtojë të gjitha ankesat dhe mosmarrëveshjet në lidhje me shërbimet në tregun e komunikimeve elektronike. Në këtë kuptim mund të bëjë edhe kontrolle të drejtpërdrejta për të verifikuar situatën, por edhe thjeshtë për qëllime të monitorimit të tregut, sipas kompetencave që dalin nga LKEL.5. Raportimi vjetor dhe standardet minimale.

22 04/L-109, Neni 17 Kushtet e përgjithshme
23 ARKEP, Rregullorja nr. 37 për "Autorizimet e Përgjithshme"
24 Neni 7, Rregullorja nr. 37 për "Autorizimet e Përgjithshme"
25 http://www.arkep-rks.org/?cid=1,210


Raportimet nga operatorët
Mbikëqyrja e ushtruar nga ARKEP bashkë me raportimin për aktivitetin e agjencionit brenda një viti
Kuvendi i Republikës së Kosovës

5. Raportimi vjetor dhe standardet minimale

Shqyrtimi i raportit të fundit vjetor

Ndikimi i politikës së paqëndrueshme në vitet e fundit ka shkaktuar një situatë amullie për sa i përket funksionimit të kuvendit në përgjithësi [26]. Siç u theksua në hyrje të këtij punimi, për shkak të mosfunksionimit të Kuvendit, ka pas një vonesë të theksuar në shqyrtim të raportit vjetor të ARKEP. Gjithashtu, përveç shqetësimeve për ndikim të shtuar të politikës në caktim të anëtarëve të bordit, në rastin e ARKEP-it situata në kuvend ka ndikuar edhe në një shkëputje të thellë në përcjelljen e implementimit të politikave dhe strategjive sektoriale, si dhe në ngecje me rekomandimet që shfaq raporti çdo vit.

Kështu Komisioni për Zhvillim Ekonomik, Infrastrukturë, Tregti, Industri dhe Zhvillim Rajonal, shqyrtoi raportin vjetor për vitin 2016, në mbledhjen e mbajtur më 7 nëntor 2017, ndërsa raporti u paraqit në seancë plenare në Kuvendin e Kosovës të mbajtur më 25-26 janar 2018. Ndërkohë që në Kuvend janë grumbulluar një mori ligjesh dhe çështjesh për diskutim, nuk dihet se kur do t'i vijë radha raportit për vitin 2017, i cili duhet të dorëzohet gjatë këtyre ditëve.

Në prezantim të këtij raporti, si në komision ashtu edhe në seancën parlamentari pati pak diskutime në përgjithësi. Pëderisa në ARKEP janë shprehur të shqetësuar në lidhje me mungesën e pyetjeve gjatë prezantimit, të ë gjithë anëtarët e komisionit funksional janë shprehur se për shkak të ngarkesës me monitorim të një numri të madh të agjencioneve, nuk mund t'ju kushtojnë rëndësinë e duhur secilit, si dhe nuk arrijnë të informohen mjaftueshëm për sektorin ose punën e këtyre agjencive [27]. Aktualisht deputetët nuk kanë asnjë instrument ndihmës që u mundëson kuptimin e raportit që marrin çdo vit nga ARKEP, i tërë diskutimi që zhvillohet në mbledhje të komisionit

> Gjatë diskutimeve vërehet më së shumti mungesa e një kornize vlerësuese uniforme, e cila do t'ju mundësonte deputetëve që të marrin vendime të informuara mbi punën e agjencisë.

funksional por edhe në seancën parlamentare, mbetet i zhytur në transkriptat e mbledhjeve. Mungon një vegël që do t'i ndihmonte deputetit të jap vlerësime dhe t'apërcjell performancën e institucionit sipas indikatorëve.

Një pjesë mjaft e madhe e raportit të ARKEP-it vie e përsëritur çdo vit, të gjitha përshkrimet mbi politikat sektoriale, strategjitë por edhe mbi rolin dhe kompetencat e ARKEP-it janë për çdo vjet pjesë e raportit, duke bërë kështu raportimin mjaft voluminoz (rreth 200 faqe), një tipar shkurajues kur kemi parasysh gatishmërinë dhe ngarkesën e deputetëve nëpër komisione funksionale të Kuvendit. Për më tepër 30-40% e raportit, që ka të bëjë me përshkrim të rolit të ARKEP-it, shpjegim të kompetencave, por edhe të punës, vie e pandryshuar ndër vite. Një ndër seksionet ku vërehet përsëritje është edhe zhvillimi i politikave strategjike, për të cilat mungon raportimi i progresit dhe kontekstualizimi apo ndërlidhja me aktivitete.

Siç u specifikua më lartë, sipas LKEL, ARKEP obligohet që brenda gjashtë mujorit të parë të vitit të paraqes në Kuvend raportin vjetor të veprimtarisë së vitit paraprak[28].

26 https://www.koha.net/arberi/90108/murati-funksionimi-kao-tik-ia-ka-humbur-rolin-mbikeqyres-kuvendit/

27 Intervistat me deputete dhe perpiluesit e raportit, mars 2018

28 04/L-109 Nr. 04/L-109 PËR KOMUNIKIMET ELEKTRONIKE, Neni 11 Raportimi i Autoritetit

Raporti i dorëzuar duhet të përmbajë në mënyrë të veçantë:

I. Raportin e punës së Autoritetit për vitin paraprak;
II. Programin vjetor të punës për vitin në vazhdim;
III. Raportin për statusin e shërbimit universal;
IV. Raportin për realizimin e treguesve financiarë vjetorë të Autoritetit;
V. Të dhënat për gjendjen në tregun e komunikimeve elektronike.

Përveç këtyre specifikave të obligueshme, siç u përmend më herët, nga viti 2014 ekziston edhe një manual i përpiluar nga OShC, i cili udhëzon autoritetet e pavarura, një ndër to edhe ARKEP, për formatin e raportimit te Kuvendi. Sipas këtij manuali, në mungesë të pikave specifike në Nenin 11 të LKEL, përpiluesi i manualit, organizata INDEP [29] e sheh të nevojshëm raportimin mbi pikat e poshtëcekura:

1.1. Analizat e tregut si dhe rezultatet e tyre;
1.2. Planet e miratuara zhvillimit të radio komunikimit;
1.3. Lëshimin,transferimin dhe revokimin e licencave individuale për përdorimin e spektrit të radio-frekuencave;
1.4. Marrëveshjet bilaterale dhe multilaterale të nënshkruara në fushën e komunikimeve elektronike;
1.5. Autorizimet e përgjithshme, individuale, ato të lëshuara për shfrytëzim të resurseve të komunikimeve elektronike, si dhe autorizime tjera të nxjerra në vitin kalendarik;
1.6. Imponimi dhe tërheqja e detyrimeve për ndërmarrësit që kanë fuqi të ndjeshme të tregut në një treg relevant dhe llojet e këtyre detyrimeve (i transparencës, i jo diskriminimit, i ndarjes së llogarive, për ofrim të qasjes, apo i kontrollit të çmimit dhe llogaritjes së kostos);
1.7. Konsultimet Publike të realizuara gjatë draftimit të akteve nënligjore, vendimit të zbatimit të stendave ndërkombëtare, të Bashkimit Evropian, rajonale dhe atyre kombëtare. Gjithashtu, tësqarohen rregullat e aprovuara rreth konsultimeve publike;
1.8. Të bëmat e ARKEP lidhur me zgjidhjen e mosmarrëveshjeve që kanë të bëjnë Ligjin nr. 04/L109;
1.9. Të bëmat e ARKEP lidhur me mbrojtjen e privatësisë në sektorin e komunikimeve elektronike;
1.10. Sanksionet ekonomike të shqiptuara.

Për të gjitha këto pika mund të gjendet informacion në raportet vjetore, ndonëse ndër vite mund të vërehen përsëritje të theksuara, si dhe mungesë e analizave krahasuese që do t'i vendoste në kontekst të gjitha informacionet. Shembull i këtillë është edhe paraqitja e politikave dhe planeve strategjike, të cilat në raportet e viteve të fundit kanë përsëritur Planin Afatmesëm të ARKEP-it për vitet 2015-17, e cila faktikisht vie e përsëritur pa asnjë raportim mbi progresin, përshtatjen ose ngecjet eventuale. Është vërejtur gjithashtu mungesë e informacionit në lidhje me aktivitetet në mbrojtje të të drejtave të konsumatorit, përfshirë ato të privatësisë për të cilat nuk flitet në raport. Raporti gjithashtu vërehet se përmban një mori referencash për aktivitetet e zhvilluara në vitet paraprake, pa ndonjë shpjegim për relevancën. Të tilla janë pothuajse të gjitha paraqitjet tabelore për objektivat.

Një mënyrë për të evituar përsëritjen e materialeve sikur strategjitë dhe objektivat, do të ishte që të gjitha dokumentet dhe planifikimet strategjike, të cilat nuk janë drejtpërdrejtë raportim, të paraqiten në pjesë të ndara të raportit apo edhe si dokumente të veçanta. Prezantimi i disa dokumenteve, të strukturuara dhe informuese, do të ishte lehtësim për deputetët që të ushtrojnë mbikëqyrje efektive. Kështu në raportin vjetor do të mund të paraqiteshin më qartë progresi dhe puna për secilën objektivë veç e veç.

29 http://indep.info/wp-content/uploads/publikimet_sq/Manuali%20për%20Raportim%20të%20Institucioneve%20të%20Pavarura% 20në%20Kuvendin%20e%20Kosovës%20%5BIndep%2C01%202014%2CQeverisje%20Demokratike%5D.pdf

5.1. Raportimi për mbrojtjen e konsumatorëve

Për sa i përket raportimit mbi trajtimin e ankesave të konsumatorit, nga raporti nuk kuptohen sfidat e ARKEP si dhe nuk jepen informacione mbi formën e trajtimit, natyrën e ankesave, apo edhe rezultatin pas zgjidhjes.

Në raportin për vitin 2016 ARKEP përmend të gjitha mënyrat në të cilat mund të ndihmojë në zgjidhjen e konflikteve dhe pakënaqësive të konsumatorëve, si dhe thekson se gjatë vitit ka arritur t'i trajtojë të gjitha ankesat e parashtruara nga përdoruesit fundorë. Në këtë rast përmend se sfidë për ARKEPin mbetet kompletimi i kornizës ligjore[30]. Përderisa gjatë intervistës, kur janë pyetur në lidhje me ankesat e konsumatorëve, ARKEP ka shprehur shqetësimin për mungesë të stafit dhe resurseve për t'i trajtuar këto ankesa. Edhe në listën e sfidave në punën e ARKEP-it gjejmë të theksuar në disa raste nevojën për mbrojtje më efikase të konsumatorëve dhe trajtimin efikas të ankesave të tyre [31]. Por mungojnë shtjellimet ose propozimet për adresim të kësaj problematike.

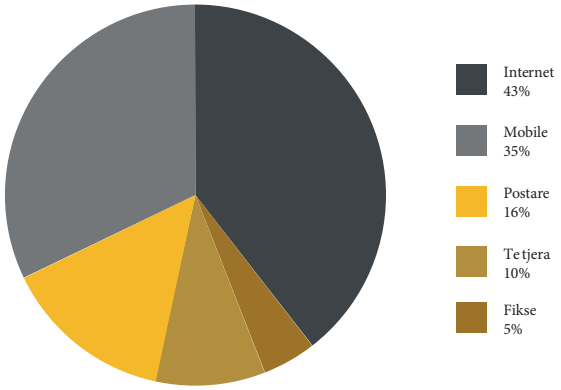
Sipas raportit vjetor, ARKEP gjatë vitit 2016 ka pranuar dhe marrë në shqyrtim 55 raste të ankesave të konsumatorëve ndërlidhur me shërbimet e komunikimeve elektronike si dhe 9 raste ndërlidhur me shërbimet postare, të cilat sipas raportit janë përmbyllur dhe zgjidhur përmes dhënies së interpretimeve, udhëzimeve dhe rekomandimeve (memove sqaruese) të paraqitura ndaj konsumatorëve dhe operatorëve në rastet kur konsumatorët nuk kanë konsumuar procedurat në shkallë të parë pranë/me operatorin ofrues i shërbimeve.

"Raporti vjetor asnjëherë nuk i shpërfaqë problematikat e sektorit. Ai nuk përmbanë informacionin e nevojshëm për t'a vlerësuar performancën e Agjencionit."

Një nga anëtarët e komisionit funksional

5.2. Natyra e ankesave

Siç u theksua më lartë, operatorët nuk janë të obliguar të raportojnë për natyrën por as numrin e ankesave që i pranojnë nga konsumatorët, të cilat i trajtojnë. Të vetmet ankesa të cilat evidentohen nga ARKEP janë ato që mbërrijnë tek ky institucion, si pasojë e mos-përgjigjes ose pakënaqësisë me përgjigje nga operatori. Sipas të dhënave të marra nga ARKEP, gjatë vitit 2016 ky institucion ka pranuar gjithsej 55 ankesa, të cilat i ka trajtuar. Shumica e ankesave kanë të bëjnë me shërbim të internetit (43%).



Ankesa në bazë të shërbimeve

30 Raporti vjetor i punës, 2016, fq 78
31 Raporti vjetor i punës, ARKEP, fq.86

Kur shikojmë natyrën e ankesave, gati gjysma e ankesave kanë të bëjnë me kualitetin e shërbimit dhe më shumë se një e treta me mënyrën e faturimit. Për krahasim, me hulumtim të mëtutjeshëm kemi analizuar

informatat e mëposhtëm që vijnë nga raporti i Departamentit të Mbrojtjes së Konsumatorit, Ministrisë e Tregtisë dhe Industrisë, ky Departament përmes një programi të dedikuar për mbrojtjen e konsumatorit [32], mbledhë dhe drejton të gjitha ankesat e konsumatorëve në vend. Gjatë vitit 2016 në këtë departament kanë mbërritur 25 [33] ankesa që kanë të bëjnë me shërbimet e komunikimeve elektronike dhe postare. Pas përcjelljes në ARKEP, ka rezultuar se 10 nga to kanë qenë të bazuara, 10 të pabazuara, ndërsa 5 kanë mbetur të pashqyrtuara ose përgjigja nuk është kthyer në MTI. Nga ky numër 15 kanë qenë ankesa për shërbime jo-cilësore, prej të cilave ARKEP ka cilësuar 8 si të bazuara, 5 të pabazuara ndërsa 2 nga to kanë mbetur pa përgjigje. Vlen të shtohet se të gjithë konsumatorët që kanë paraqitur ankesë tek Departamenti i mbrojtjes së konsumatorit i MTI-së, kanë thënë se më parë e kanë paraqitur ankesën te operatori.

Është interesante të vërejmë se, përderisa shumica e ankesave dhe dyshimeve të konsumatorëve kur kemi biseduar me ta kanë qenë në lidhje me faturimin e padrejtë, ankesat e paraqitura për këtë problem janë shumë të vogla, por edhe ato (3) janë cilësuar si të pabaza ose nuk janë përgjigjur nga ARKEP. Ndërsa gjatë vitit 2017 ka pasur edhe 4 ankesa në lidhje me shërbimin e internetit tek MTI. Në ARKEP njoftojnë se për shumicën nga ankesat për internet ose janë të pabaza ose nuk kanë pajisje për të verifikuar ankesat e konsumatorit. MTI gjatë vitit 2015 dhe 2017 ka pranuar 33 dhe 19 ankesa respektivisht. Tabelat e mëposhtme tregon për natyrën dhe vendimet rreth tyre.

32 http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/PROGRAMI_PER_MBROJTJEN_E_KONSUMATORIT_2016-2020.pdf
33 https://konsumatori.rks-gov.net/index.php

Lloji i ankesës	Shërbime jo cilësore	Praktika/reklama mashtruese	Mospërfillje të kontratës	Faturim i padrejtë
Të bazuara	8	1	1	0
Të pabazuara	5	2	2	1
Pa përgjgjje për MTI	2	1	0	2

Klasifikimi i ankesave të shqyrtuara gjatë vitit 2016

Lloji i ankesës	Shërbime jo cilësore		Praktika/reklama mashtruese		Mospërfillje të kontratës		Faturim i padrejtë	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Të bazuara	14	4	3	1	0	0	0	0
Të pabazuara	12	1	0	1	3	0	0	0
Pa përgjgjje për MTI	1	6	0	1	0	0	0	1

Klasifikimi i ankesave të shqyrtuara gjatë vitit 2015

Këndvështrimi i deputetëve

Nga intervistat me anëtarët e komisionit, del se për të gjithë deputetet ka qenë e vështirë të shqyrtohen raportet vjetore të ARKEP-it, për arsye të, siç janë shprehur ata, zhargonit specifik të rregullimit dhe teknologjisë, me të cilin ata thonë se nuk kanë mjaft kohë dhe mundësi të familjarizohen. Sipas deputetëve, numri i lartë institucioneve që raportojnë te ky komision, shpërfaqet si një nga pengesat më të mëdha për mbikëqyrje më të afërt dhe më të thukët të rregullimit. Megjithatë, sfida më e madhe mbetet ushtrimi i rolit mbikëqyrës përmes komisioneve, të cilët nuk kanë arritur ende të përdorin të gjitha instrumentet dhe funksionet në dispozicion për mbikëqyrje të legjislacionit dhe agjencive të pavarura. Edhe në rastet e performancës më të lartë, si viti 2016, kur Komisioni për Zhvillim Ekonomik vlerësohej si më aktivi, ishte arritur të bëhej monitorimin e zbatimit të vetëm një ligji (Ligjit për Miniera dhe Minerale). [34] Gjatë këtij mandati, siç u theksua më lart ende nuk ka filluar monitorimi i zbatimit të ligjeve.

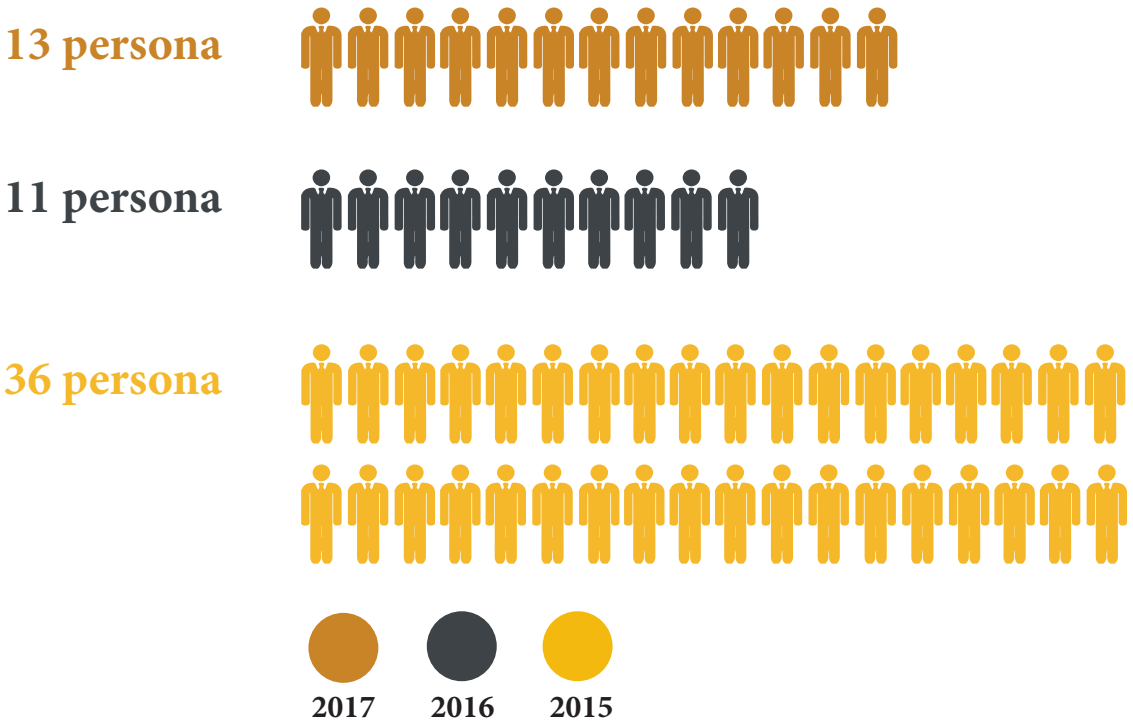
34 KDI Raporti i Monitorimit të Kuvendit për vitin 2016

Sfidë tjetër për mbikëqyrje të sektorit është edhe mungesa e gjurmëve nga monitorimi i legjislacionit dhe agjencive të pavarura, për të cilat në komision nuk ka vijimësi. Deputetët përgjithësisht kanë deklaruar/ treguar pak njohuri në lidhje me rregullimin e tregut të komunikimeve elektronike dhe postare, veçanërisht për sa i përket mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve dhe shqyrtimit të ankesave.

Nga të gjithë anëtarët e intervistuar të komisionit për Zhvillim Ekonomik, Infrastrukturë, Tregti, Industri dhe Zhvillim Rajonal, vetëm njëri ka njohur procedurat për parashtrim dhe shqyrtim të ankesës ndaj operatorëve. Dy nga deputetët thonë se personalisht kanë ushtruar ankesë për këto shërbime, ndonëse të gjithë pranojnë se janë të pakënaqur dhe kanë vërejtje në shërbimet që marrin nga operatorët e përzgjedhur. Në tabelën e mësipërme kemi vlerësuar sipas indikatorëve, performancën e ARKEP-it gjykuar nga një vlerësim i jashtëm i informative që autoriteti i publikon në ueb faqe. Nga ky institucion pasurinë për vitin 2016 e kanë deklaruar 11 punonjës [35].

Megjithëse vlerësojnë se raportimi i përmbahet manualit dhe legjislacionit në fuqi, deputetët e komisionit parlamentar për Zhvillim Ekonomik, Infrastrukturë, Tregti, Industri dhe Zhvillim Rajonal, kanë shprehur pakënaqësi me formatin e raportit që dorëzohet nga ARKEP. Sipas tyre raporti ka një gjuhë që i distancon ata, si dhe kuptimi dhe shqyrtimi i tij brenda komisionit kërkon njohuri specifike nga teknologjia dhe rregullimi.

Nga ana tjetër në ARKEP shprehen të shqetësuar me interesimin e vogël për diskutim dhe pyetje nga ana e deputetëve. Shqetësim kryesor në këtë agjenci mbeten mos-adresimi i problematikave dhe sfidave që raportohen çdo vit përmes raportit, veçanërisht ato që kanë të bëjnë me përkrahjen institucionale për ARKEP-in, rritjen e numrit të stafit, si dhe kufizimet buxhetore në përgjithësi. Më poshtë kemi vlerësuar sipas indikatorëve, performancën e ARKEP-it në lidhje me mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve, gjykuar nga një vlerësim i jashtëm i informative që autoriteti i publikon në ueb faqe.



Numri i anëtarëve që kanë deklaruar pasurinë përgjatë viteve

35 http://www.akk-ks.org/sq/rezultatet-e-kerkimit?path=declaration_assets%2F2016%2FInstitucionet_e_Pavarura%2FAutoriteti_ Rregullativ_i_Komunikimeve_Elektronike_dhe_Postare&name=

Institucioni	ARKEP
	Publikimi
Puna e institucionit	
Përgjegjësitë	Po
Veprimtaria	Po
Strategjia	Pjesërisht
Kontakti	Po
Buxheti dhe të dhënat financiare	
Të plota	Pjesërisht
Të kuptueshme	Po
Të organizuara	Po
Relevante	Po
Të përpunueshme	Jo
Të dhënat për anëtarët	
Organogrami	Po
Lista e anëtarëve të organeve udhëheqëse	Po
Biografitë e anëtarëve të organeve udhëheqëse	Jo
Kontakti i anëtarëve të organeve udhëheqëse	Jo
Legjislacioni (në ueb faqe)	
Ligjet	5
Rregulloret	43
Udhëzimet	2
Vendimet	1242
Vlerësimi i përgjithshëm	
Strukturimi i të dhënave	Mesatar
Azhuriteti me lajme	Të shpeshta
Web responsive	Jo

Informacionet publike në internet
Burimi: http://arkep-rks.org

Konsumatori	ARKEP
Informata për të drejtat e konsumatorëve	
Të plota	Po
Koncize	Po
Relevante	Po
Të kuptueshme	Po
Të lehta për t'u gjetur	Po
Udhëzues të publikuar rreth mbrojtjes së konsumatorëve	Po
Parashtirmi i ankesave	
Lehtësia e procesit	Mesatare
Shpejtësia e procesit	Mesatare
Mbrojtja e anonimitetit	E ulët
Mundësia për pyetje rreth procesit	E ulët
Informata për rastet e ankesave të zgjidhura	Ka, pak
Mundësia e konsumatorit për dhënie të feedback-ut lidhur me shërbimet e autoritetit	Mesatare
Përgaditja profesionale, njohuritë, efikasiteti i trajtimit të ankesave të konsumatorëve nga stafi gjegjës	Përgatitja e mirë, efikasiteti shumë i ulët

Mjetet online për parashtrimin e ankesave dhe informatat për edukimin e konsumatorëve

6. Të drejtat e përdoruesve të shërbimeve

Ndonëse sipas operatorëve në shumicën e rasteve konsumatorëve u zgjidhet problemi përmes qendrës së thirrjeve, nuk jepen të dhëna për numrin e ankesave ose të dhëna mbi natyrën e ankesave më të shpeshta. Për me tepër të gjitha ankesat që pranohen vetëm përmes qendrës së thirrjeve[36] mbesin të panjohura për ARKEP-in ose për çfarëdo institucioni tjetër jashtë operatorit.

Ankesat, për të cilat ARKEP raporton numrin në raportin vjetor, janë ankesat me shkrim ose përmes e-mailit, të drejtuara në ARKEP qoftë në fillim ose pas përgjigjes së operatorit me të cilën pala është e pakënaqur. Nga intervistat me zyrtarë të ARKEP del se gjysma e tyre janë zgjidhur në favor të konsumatorit. Deri më tani ka pasë vetëm një rast të sanksionimit të operatorit pas shqyrtimit të ankesës nga ana e konsumatorit[37]. Sanksionimi ndaj operatorit ka ardhur si pasojë e mosposedimit të kopjes së kontratës me konsumatorin, palë ankimuese.

55 ankesa

Gjatë vitit 2016 janë evidentuar 55 ankesa të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e komunikimeve elektronike.

Raporti vjetor, ARKEP

6.1 Obligimi i transparencës

Të gjithë operatorët obligohen që të publikojnë kushtet e përdorimit për të gjitha shërbimet e ofruara, të kenë kontrata transparente dhe në përputhje me rregulloren nr. 38 të ARKEP- e titulluar: *Rregullorja për Kontratat, transparencën dhe publikimin e informatave dhe masave tjera mbrojtëse për përdoruesit fundorë.* Në këto kushte duhet të specifikohen edhe procedurat për raportim, kompensim dhe ndërprerje të kontratës. Rregullorja obligon operatorët që në rast të mungesës së shërbimit, të kompensojnë përdoruesit.

Sipas rregullores nr. 38, e cila ka hy në fuqi më 20 prill 2018, përcaktohen termat dhe kushtet, të cilat duhet t'i përmbajë kontrata për ofrimin e rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike të disponueshme për publikun. Rregullorja gjithashtu përcakton masat për të rritur transparencën dhe publikimin e informacionit në dobi të konsumatorëve dhe përdoruesve tjerë fundor. Kjo rregullore, në pajtim me direktivat evropiane për shërbimet universale dhe të drejtat e përdoruesve të rrjetave dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike, paraqet një përparim në fushën e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve në tregun e komunikimeve elektronike, duke qenë se specifikon kohëzgjatjen maksimale të kontratës (24 muaj) si dhe mundësimin edhe të kontratave njëvjeçare, kur kërkohen nga konsumatorët. Sipas kësaj rregullore specifikohen edhe format për ndryshim të kushteve të kontratave ekzistuese.

Midis tjerash rregullorja thotë që:

1. Parapaguesit kanë të drejtë që të shkëpusin kontratën e tyre pa u ndëshkuar pas paralajmërimit për modifikim të kushteve të kontratës të propozuara nga ndërmarrësit që ofrojnë shërbime dhe/ose rrjete të komunikimeve elektronike.

36 Intervista me operatoret e komunikimeve elektronike dhe postare, IPKO, Vala
37 Intervista, Departamenti ligjor ARKEP mars 2018

	PTK	IPKO	KUJTESA
Kontrata me kushtet e përgjithshme	Të publikuara	Të publikuara, për shërbime tëndryshme	Nuk janë të publikuara
Qasshmëria	Vështirë gjinden	Letë të qasshme	N/a
Procedura e ankesës (jashtë kontratës, në ueb faqe)	Nuk sqarohen, drejton tek qendra e thirrjeve	Nuk sqarohen, drejtojnë vetëm te kujdesi për klient	Nuk sqarohen, drejton tek kujdesi për klient

Vlerësim i qasjes në informata për konsumatorin dhe procedurë të ankesës

2. Parapaguesit duhet të informohen për të gjitha ndryshimet e propozuara në kushtet e kontratës jo më vonë se tridhjetë (30) ditë para hyrjes në fuqi të këtyre ndryshimeve. Në rast të mospajtimit me ndryshimet e kushteve, parapaguesi ka të drejtë që pa asnjë pasojë të shkëputë kontratën.
3. Në rast të rritjes së tarifës, parapaguesi ka të drejtë të shkëpus kontratën pa u ndëshkuar deri në ditën e fundit të muajit pas pranimit të faturës së parë si rezultat i këtyre ndryshimeve.
4. Parapaguesi mund të shkëpus kontratën e specifikuar në nenin 3, me paralajmërimin me shkrim dhe pa përmendur arsyet për këtë. Kontrata do të shkëputet në kohën e zgjedhur nga parapaguesi, edhe nëse ajo do të thotë menjëherë. Ndërmarrësi do të ndërpres shërbimin sa më shpejt që teknikisht është e mundur dhe do të konfirmoj këtë me shkrim tek parapaguesi.
5. Ndërmarrësit nuk kanë drejtë që të aplikojnë kombinime të termave dhe kushteve në marrëveshjet e lidhura me parapaguesit, që pamundësojnë apo dekurajojnë konsumatorët apo përdoruesit fundorë për të ndryshuar ofruesin e shërbimeve, duke përdorur para-zgjedhjen e operatorit ose bartshmërinë e numrave.
6. Ndërmarrësit nuk mund të kërkojnë kompensimin e demit nga parapaguesi, për shkëputje të parakohshme të kontratës me kohë të caktuar me perjashtim të rasteve të specifikuara të rasteve të specifikuara ne nenin 5.7 të Rregullores.
7. Ndërmarrësi mund të kërkoj kompensimin e dëmit për shkëputjen e parakohshme të kontratës gjatë nëntë (9) muajve të parë kur kontrata është e lidhur për 12 muaj, respektivisht 12 muajve të parë kur kontrata është e lidhur për 24 muaj. Shuma e kompensimit të dëmit nuk mund të tejkalon tarifën e parapagimit mujor për periudhën e mbetur prej nëntë (9) respektivisht 12 muajve pas hyrjes në fuqi të kontratës, me përjashtim të rasteve kur përdoruesit fundor i ofrohen pajisje fundore, atëherë zbatohen dispozitat e nenit 9 të Rregullores.
8. Parapaguesi, i cili ka pranuar produktin apo shërbimin pa pagesë apo me një çmim më të ulët me kusht që ai të parapaguhet me kontratë me kohë të caktuar, ndërmarrësi mund të kërkoj kompensim shtesë pas shkëputjes së parakohëshme të kontratës. Megjithatë, ky kompensim nuk mund të tejkaloj vlerën e mbetur të produktit në momentin e shkëputjes së kontratës, në përputhje me paragrafin 3.1.5 c).
9. Ndërmarrësit nuk janë të detyruar të njoftojnë paraprakisht parapaguesit për masat e marra, në rast se shkelja e evidentuar e kontratës:
    - 9.1 shkakton një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit dhe mjedisit,
    - 9.2 shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funskional të rrjetit

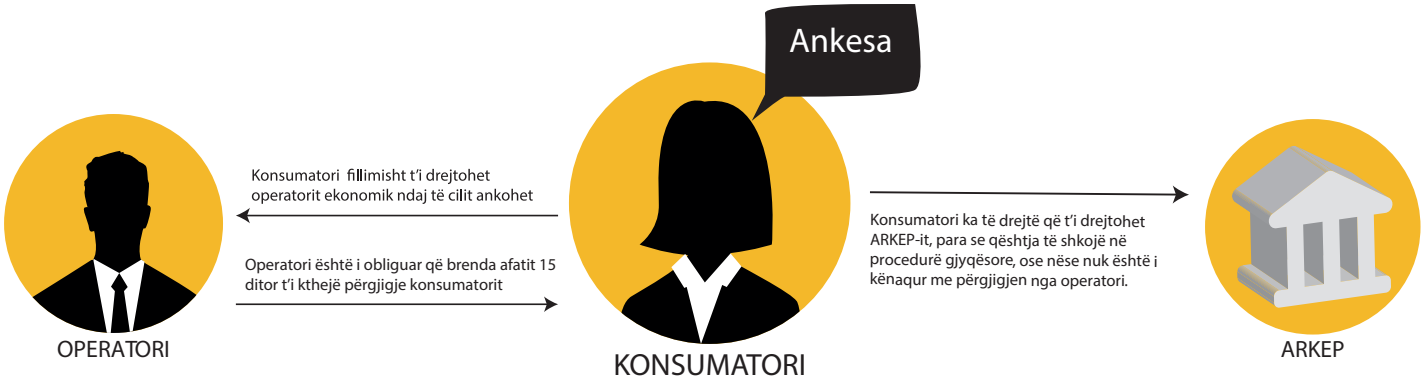
ARKEP bazuar në kornizën e procedurës paraprake jashtëgjyqësore dhe të detyrueshme zgjidh mosmarrëveshjet në mes të ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe shfrytëzuesit fundorë. ARKEP jo më larg

se katër (4) muaj nga data e pranimit të ankesës do të nxjerr vendim lidhur me ankesën. Vendimet e ARKEP janë përfundimtare. Pala e pakënaqur me vendimin e ARKEP mund të hapë konflikt administrativ në gjykatën kompetente, në afat prej 30 ditësh nga data e pranimit të vendimit. Përveç operatorëve dhe ARKEP-it, edhe departamenti për mbrojtjen e Konsumatorit pranë Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë, ka mbledhur dhe përcjellur ankesat e konsumatorëve për shërbimet e komunikimeve elektronike tek ARKEP.

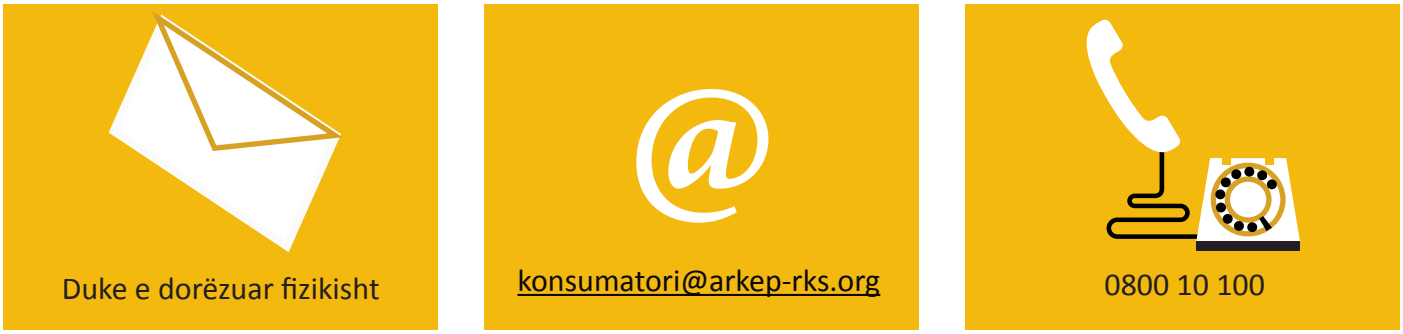
Nga intervistat dhe hulumtimi del se operatorët e tregut të komunikimeve elektronike dhe postare nuk kanë program të edukimit të konsumatorëve për të drejtat e tyre, dhe e konsiderojnë se një gjë e tillë është përgjegjësi e ARKEP-it. Në anën tjetër, ARKEP siç u tha më lartë, edhe në intervistë por edhe në raportimet e 3 viteve të shkuara, ka shprehur shqetësime në lidhje me mungesën e stafit në përgjithësi, veçanërisht në departamentin ligjor, i cili merret edhe me çështjet e konsumatorëve. Ky seksion aktualisht numëron vetëm dy zyrtarë.

6.2 Si dhe ku mund të parashtroni ankesë

Konsumatori i cili dëshiron të parashtrojë ankesë për shërbimet e komunikimeve elektronike dhe postare, udhëzohet që fillimisht t'i drejtohet operatorit ekonomik ndaj të cilit ankohet. Operatori është i obligu ar që brenda një afati prej 15 ditësh t'i kthejë përgjigje konsumatorit, i cili nëse nuk është i kënaqur, mund t'i drejtohet ARKEP-it. Konsumatori gjithashtu ka të drejtë që t'i drejtohet ARKEP-it[38], para se çështja të shkojë në procedurë gjyqësore. Ankesat ose kundërshtimet ndaj një fature, duhet të dorëzohen jo më vonë se 15 ditë pas pranimit të faturës, ndërsa ankesat tjera duhet të dorëzohen jo më vonë se 30 ditë pas veprimit të ofruesit të shërbimeve apo heqjes së veprimit;



Ankesa duhet të paraqitet në ARKEP me shkrim, duke e dorëzuar atë fizikisht, përmes e-mailit në, konsumatori@arkep-rks.org; ose nëpërmjet linjës telefonike pa pagesë në numrin 0800 10 100. Nëse ankesa bëhet me shkrim një kopje i dërgohet ofruesit të shërbimeve. Në udhëzimet e ARKEP thuhet se ankesa duhet të shpjegojë në mënyrë të qartë problemin si dhe përshkruani saktë se çfarë zgjidhje jeni duke kërkuar;



38 Sipas nenit 72 paragrafi 1 i Ligjit për Komunikimet Elektronike, përcaktohet se: në rast të mosmarrëveshjeve në mes të ofruesit të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe shfrytëzuesit fundorë ka të drejtë t'i drejtohet ARKEP për zgjidhje të mosmarrëveshjes para se çështja të shkojë në procedurë gjyqësore.

Në momentin që përdoruesi ka paraqitur ankesë në ARKEP, ofruesi i shërbimeve nuk do të ketë të drejtë që të shkyçë, apo të mos i ofrojë shërbime shfrytëzuesit deri në arritjen e një vendimi përfundimtar, me përjashtim të rasteve të parapara me Ligj. ARKEP kur ka në shqyrtimin ankesës brenda Departamentit të Komunikimeve Elektronike (DKE), në rast nevoje mund të kërkojë dokumentacione shtesës nga ankuesi dhe/ose nga ofruesi i shërbimeve. DKE ka në dispozicion një periudhë prej 60 ditëve nga dita e pranimit të ankesës, për t'i rekomanduar Bordit të ARKEP lidhur me ankesën për shqyrtim marrjen e vendimit; Bordi pas shqyrtimit të rekomandimit të bërë nga DKE nxjerrë vendim me shkrim mbi refuzimin ose aprovimin e ankesën; ARKEP merr vendim lidhur me ankesën jo më larg se 4 (katër) muaj nga data e pranimit të ankesës, përveç në rastet kur nevojitet kohë më e gjatë e imponuar nga rrethanat e jashtëzakonshme (si p.sh. numri më i madh i dëshmive, rrethanat e komplikuara për zgjidhje të mosmarrëveshjes, etj.)

- *Vendimi është përfundimtar dhe me të vendoset për të gjitha çështjet e ngritura gjatë zhvillimit të procedimit;*
- *Vendimi do të lëshohet me shkrim dhe do të jetë detyrues për palët;*
- *Vendimi mbetet në fuqi dhe është detyrues edhe nëse apelohet në gjykatë, përveç në rastet kur gjykata vendos ndryshe në pajtim me procedurat e përcaktuara me ligjet e aplikueshme;*
- *Palët e pakënaqura me vendimin e ARKEP mund të iniciojnë konflikt administrativ në Gjykatën Kompetente, brenda tridhjetë ditëve nga data e pranimit të Vendimit.*

7. Rekomandime

Rekomandimet që lidhen me ato që u shtjelluan gjerësisht në këtë punim, janë të kategorizuara më poshtë sipas autoriteteve që ne mendojmë se duhet t'i adresojnë. Kjo nuk nënkupton se duhen pa si të veçanta, pasi trajtimi i të gjithave kërkon bashkëpunim të ngushtë midis trekëndëshit ARKEP- Kuvend- Operator, për të siguruar përmbushjen e qëllimit kryesor të rregullimit të tregut, mbrojtjen e interesit të publikut.

Për ARKEP-in:

- Sa më parë duhet të adresohet mungesa e stafit që trajton ankesat por edhe mbronë interestat e konsumatorëve;
- Duhet të rifillohen dhe të intensifikohen programet për edukim të konsumatorëve;
- Duhet të bëhen matje dhe inspektime të kualitetit të shërbimeve në bazë të rregullores për QoS;
- Nevojitet ristrukturim dhe reduktim i raportit.

Një pjesë mjaft e madhe e raportit të ARKEP-it vie e përsëritur çdo vit, të gjitha përshkrimet mbi politikat sektoriale, strategjitë por edhe mbi rolin dhe kompetencat e ARKEP-it janë për çdo vjet pjesë e raportit, duke bërë kështu raportimin mjaft voluminoz (rreth 200 faqe), një tipar shkurajues kur kemi parasysh gatishmërinë dhe ngarkesën e deputetëve nëpër komisione funksionale të Kuvendit.

- ARKEP duhet ta forcojë bashkpunimin me komisionin për Zhvillim Ekonomik, Infrastrukturë, Tregti, Industri dhe Zhvillim Rajonal dhe Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik. Një formë e rritjes së bashkëpunimit është edhe takimi në ARKEP, punëtori ku prezantohen kompetencat dhe diskutohen politikat strategjike të institucionit.

Për komisionin parlamentar dhe Kuvendin:

- Komisioni parlamentar duhet të shqyrtoj në kohë, pasi dorëzohen brenda 6 mujorit të pare, raportet e vitit të shkuar të ARKEP;

- Komisioni duhet të caktojë sa më parë deputetët që do të përcjellin Ligjin për Komunikimet Elektronike dhe Postare, të cilët duhet të familiarizohen me ARKEP-in dhe tregun para shqyrtimit të raportit të vitit 2017;

- Nevojitet të zhvillohet një metodë vlerësimi për raportin vjetor

Në mënyrë që raportimi të lë gjurmë në institucionin e Kuvendit dhe të ndihmoj në krijimin e memories institucionale, rekomandojmë që për shqyrtim të raportit vjetor të ARKEP, por edhe të agjencive tjera, të krijohet një metodologji vlerësimi e tillë që të mundësojë vlerësimin e punës dhe përcjelljen e progresit përgjatë viteve. Të gjithë indikatorët duhet të vlerësojnë në kornizë të politikave strategjike dhe me prioritet për interesin e konsumatorit;

- Raportimi i për vjetshëm dhe përshkrues i funksioneve të Agjencisë mund të zëvendësohet lirshëm me një aktivitet njoftues i legjislaturë me Agjencinë, si dhe fuqizimin e sekretariatit të komisionit për të përcjellë në mënyrë efikase detyrat e deputetëve për sa i përket monitorimit të Agjencive të pavarura.

- Të fuqizohet roli i sekretariatit ndërlidhur me rekomandimin e mësipërm, është e nevojshme që stafi i sekretariatit në komision funksional të jetë në gjendje të përcjell detyrat dhe përgjegjsitë e deputetëve në mënyrë që ata të marrin vendime të inforumuara. Për këtë arsye ky staf duhet të jetë i plotësuar me njohuritë specifike mbi tregun e komunikimeve elektronike dhe postare;

- Të ushtrohen vizitat e parapara me rregulloren e punës së Kuvendit tek agjencioni, në mënyrë që deputetët të jenë të informuar me sfidat e agjencive dhe problematikat e sektrorit;

- Para votimi, kuvendi duhet të jap rekomandime të qarta dhe të përcjell implementimin e tyre për çdo vit nga ana e ARKEP-it.

Operatorët ekonomik

- T'i promovojnë të drejtat e konsumatorit dhe t'i komunikojnë ato çdo herë që komunikojnë me klientin;
- Të komunikojnë qartë dhe dukshëm mënyrat e parashtrimit të ankesës, si dhe kushtet e kontratës;
- Të tregojnë dhe zbatojnë format e shpagimit në rast të shkeljes së të drejtave të konsumatorit.

Përdoruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare

- Të ushtrojnë të drejtën e tyre për shërbime sipas kontratave përkatëse, me kushtet dhe kualitetin e pajtuar;
- Në rast dyshimi për shkelje të të drejtave të tyre, të ushtrojnë të drejtën për ankesë pranë operatorit dhe ARKEP-it.

MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS OF DENMARK
DANIDA | INTERNATIONAL DEVELOPMENT COOPERATION

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development and Cooperation SDC

Ky grant është financuar nga projekti Promovimi i Shoqërisë Demokratike (DSP) – i financuar nga Agjencia Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC) dhe Ministria e Punëve të Jashtme e Danimarkës (DANIDA) dhe menaxhuar nga Fondacioni Kosovar për Shoqëri Civile (KCSF).

www.ngolens.org

lens
progress through technology