

UDHËZIM
Nr. 7, datë 22.10.2019

**PËR PËRCAKTIMIN E RREGULLAVE TË PËRGJITHSHME TË MENAXHIMIT
TË TRAFIKUT TË KOMUNIKIMEVE, SI DHE MBROJTJEN E TË DREJTAVE TË
PËRDORUESVE¹**

Në mbështetje të nenit 102, pika 4, të Kushtetutës dhe nenit 5, pika 4, të ligjit nr. 9918, datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar,

UDHËZOJ:

1. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike që ofrojnë aksesin në internet, të garantojnë trajtim të barabartë dhe jodiskriminues të menaxhimit të trafikut në ofrimin e shërbimit të aksesit në internet, si dhe të drejtat e përdoruesve fundorë.

2. Ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike, të ofrojnë informacion për çdo procedurë të vendosur prej tyre mbi matjen dhe drejtimin e trafikut me qëllim shmangien e ngarkesës ose mbingarkesës së lidhjeve të rrjetit, si dhe se si këto procedura mund të ndikojnë në cilësinë e shërbimit.

3. Përdoruesit fundorë kanë të drejtë të marrin akses në informacionet dhe përmbajtjen e ofruar në internet sipas parashikimeve që burojnë nga legjislacioni i posaçëm, në lidhje me ligjshmërinë e përmbajtjeve, aplikacioneve ose shërbimeve të komunikimit elektronik.

4. Përdoruesit fundorë kanë të drejtë t'i shpërndajnë informacionet e përmendura në pikën 3, si dhe të përdorin dhe/ose ofrojnë aplikacione dhe shërbime, të përdorin pajisje fundore sipas zgjedhjes së tyre, pavarësisht nga vendndodhja e përdoruesit apo e ofruesit të shërbimeve ose pavarësisht nga vendndodhja, origjina ose destinacioni i informacioneve, përmbajtjeve, aplikacioneve ose shërbimeve, nëpërmjet shërbimit të aksesit në internet.

5. Kontratat e pajtimit, midis ofruesve të shërbimeve të aksesit në internet dhe përdoruesit fundor mbi kushtet dhe karakteristikat tregtare e teknike të shërbimit të aksesit në internet, si për tarifat, volumin e të dhënave ose për shpejtësinë e lidhjes, si dhe praktikat tregtare të aplikuara nga ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet, nuk e kufizon ushtrimin e të drejtave të përdoruesve fundorë sipas kërkesave të parashikuara në pikat 3 dhe 4 të këtij udhëzimi.

6. Ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet, gjatë ofrimit të këtyre shërbimeve, trajtojnë të gjithë trafikun e komunikimit të të dhënave në të njëjtën mënyrë, pa diskriminime, kufizime ose ndërhyrje, pavarësisht nga burimi dhe destinacioni i përmbajtjes, nga aplikacionet ose shërbimet e përdorura ose të ofruara apo nga pajisjet fundore të përdorura.

7. Kërkesat e parashikuara në pikën 6 të këtij udhëzimi nuk e ndalojnë ofruesin e shërbimeve të aksesit në internet të zbatojë masa të arsyeshme për menaxhimin e trafikut. *AKEP-i me anë të një rregulloreje mund të specifikojë/detajojë rastet e menaxhimit të arsyeshëm të trafikut, si dhe kërkesat për cilësinë e shërbimit në lidhje me menaxhimin e trafikut.*

¹ Ky udhëzim përaftron pjesërisht me rregulloren (BE) 2015/2120, të Parlamentit Evropian dhe të Këshillit të datës 25 nëntor 2015, që përcakton masat në lidhje me një akses të lirë të internetit dhe që modifikon Direktivën 2002/22/KE të shërbimit universal dhe të të drejtave të përdoruesve në fushën e rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimit elektronik dhe rregulloren (BE) nr. 531/2012, në lidhje me shërbimin roaming në rrjetet publike të komunikimeve mobile brenda Bashkimit Evropian.

8. Me qëllim mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve, ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet marrin masa që kontratat që përfshijnë shërbime të aksesit në internet:

a) Të saktësojnë minimalisht informacionin mbi impaktin e mundshëm që mund të kenë masat për menaxhimin e trafikut, të aplikuara nga ofruesi mbi cilësinë e shërbimeve të aksesit në internet, mbi jetën private të përdoruesve fundorë dhe mbi mbrojtjen e të dhënave të tyre personale.

b) Të japin shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm të pasojave që mund të vijnë si rezultat i kufizimeve të volumit, shpejtësisë dhe të parametrave të tjerë të cilësisë së shërbimit, për shërbimet e aksesit në internet dhe në veçanti mbi përdorimin e përmbajtjeve, aplikacioneve dhe shërbimeve,

c) Të japin shpjegim të qartë dhe të kuptueshëm të pasojave në rastet e optimizimit të trafikut dhe shpejtësisë së aksesit.

Kontrata e pajtimtarit duhet të përmbajë informacion mbi zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në rast të shkeljeve të përsëritura apo mospërmbushjes së cilësisë së shërbimit të kontraktuar.

9. Ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet të parashikojnë procedura transparente, të thjeshta dhe eficiente për të trajtuar ankesat e përdoruesve fundor, publikohen në faqen e tyre të internetit dhe vihen në dispozicion në pikat e shitjes.

10. AKEP-i mbikëqyr praktikën për menaxhimin e trafikut të aksesit në internet nga ofruesit e shërbimit dhe parashikon kërkesa mbi karakteristikat teknike, kërkesat minimale për cilësinë e shërbimit dhe masa të tjera të përshtatshme dhe të nevojshme për një ose më shumë ofrues të shërbimeve të komunikimeve elektronike për publikun, përfshirë këtu edhe ofruesit e shërbimeve të aksesit në internet.

Ky udhëzim hyn në fuqi pas botimit në Fletoren Zyrtare dhe efektet për zbatimin e tij fillojnë nga data 1 janar 2020.

MINISTËR I INFRASTRUKTURËS DHE ENERGJISË
Belinda Balluku