



KONTRATE PAJTIMI
PER SHERBIMIN PUBLIK TELEFONIK TE QENDRUESHEM

Numri i Telefonit _____
Paketa Familje **lekë/muaj**

Datë __/__/2020
Nr.Kontrate ____

E lidhur midis Operatorit NISATEL Sh.p.k, person juridik i regjistruar me Vendimin Nr. 26979, datë 17/01/2002, të Gjykatës së Rrethit Gjyqësor Vlorë me seli Kulla e Parë Rrethi Skelë Kati II , Vlore, me NIPT K26330201T, pajisur nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (në vijim AKEP) me Autorizimin e Përgjithshëm VKD 573, date 26.12.2008 qe me poshte do te quhet Operator qe perfaqesohet nga Z. _____ Dhe

Personit Fizik /Juridik me perfaqesues _____ më tej ne kontrate do te quhet perdoruesi me kushtet e meposhtme:

Nr. ID/ NIPT : _____

Adresa e Klientit: _____

Numer kontakti: _____

1. Objekti i kontratës

Përcaktimi i kushteve, detyrimeve dhe të drejtave të ndërsjellta, Operator-Pajtimtar, për shfrytëzimin e Shërbimeve të Komunikimeve Elektronike të ofruara nga Operatori Nisatel nëpërmjet rrjetit të tij të Komunikimeve Elektronike.

2. Baza Ligjore

Kjo Kontratë hartohet në zbatim të:

1. Ligjit Nr. 9918 date 19.05.2008 “Për Komunikimet Elektronike ne Republikën e Shqiperise”
2. Ligjit Nr. 9902 date 17.04.2008 “Për Mbrojtjen e Konsumatoreve”;
3. Ligjit Nr. 9887 date 10.03.2008 “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”;
4. Ligje dhe akte nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

3. Tarifat dhe shërbimet

a) Shërbimet dhe tarifrat e tyre, të ofruara nga Operatori dhe të pranuar nga pajtimtari, paraqiten në Aneksin e kesaj kontrate dhe jane pjese integrale e Kontrates se nenshkruar midis paleve.

b) Tarifat e Shërbimeve jane objekt ndryshimi, te cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave te ligjit Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”.

4. Afati i kontratës

Afati i kontratës është 1 vit kalendarik sipas ligjeve në fuqi dhe aneks kontratave që do të firmosen nga palët dhe ajo rinovohet automatikisht me të njëjtin afat deri në një njoftim me shkrim nga palët 30 ditë para për zgjidhjen e kontratës.

5. Dhënia e Shërbimeve

a) Operatori do të kryejë instalimin për shërbimin/shërbimet e kontraktura brenda 14 diteve pune nga lidhja e kontratës. Nga ky afat përjashtohen ditët e pushimit javor, ditët e festave zyrtare dhe vonesat që mund të krijohen nga forcat madhore apo nga vetë Pajtimtari.

Në rast se Sipermarresi e ka të pamundur të kryejë instalimin dhe ofrimin e shërbimit tek Pajtimtari brenda afatit të lartpërmendur, kontrata anulohet dhe Pajtimtarit do t'i kthehet pagesa e kryer.

b) Operatori mund të ndërpresë dhënie e shërbimit/shërbimeve, të cilat zgjasin më shumë se 30 min, duke vënë në dijeni AKEP-in dhe Pajtimtarin:

- të paktën 48 orë më parë, në rast të një përmirësimi, modernizimi ose mirëmbajtje të planifikuar në rrjet;
- sa më shpejt të jetë e mundur, po jo më vonë se 48 orë, pas ndodhjes së ndërprerjes së shkaktuar nga defekte apo dëmtime të rrjetit.

c) Operatori nuk është i detyruar të njoftojë paraprakisht Pajtimtarin për ndërprerjen e shërbimit në rast se shkelja e

evidentuar e kontratës:

c.1 përbën një kërcënim serioz të rendit e të sigurisë publike, shëndetit e mjedisit;

c.2 shkakton një dëmtim serioz fizik, material ose funksional të rrjetit.

d)Operatori nuk mban përgjegjësi për defektet që mund t'u shkaktohen pajisjeve të blera nga Pajtimtari, pas vënies së tyre në funksionim. Operatori bën zvendësimin e tyre, në rastin se ato nuk funksionojnë në momentin e instalimit, ose kur arrihet një marrëveshje e posaçme me Pajtimtarin.

•Operatori ka detyrimin të riparojë defektet teknike dhe të rivendosë ofrimin e shërbimit brenda 3 (tre) ditëve kalendarike, llogaritur nga momenti i njoftimit në numrat e informacionit të Operatorit.

•Në rast se problemi zgjat me shumë se 3 (tre) ditë nga momenti i njoftimit të problemit dhe Pajtimtari kërkon ndërprerje të kontratës, Ofruesi i Shërbimit është i detyruar të llogarisë pagesën deri në momentin që Pajtimtari ka përdorur Shërbimin, objekt kontrate, si dhe dëmshpërblimin për shërbimin e munguar.

•Në rast se shërbimi i kontraktuar nuk plotëson nivelin e cilësisë së parashikuar në kontratë dhe/ose Operatori vonon riparimin e difekteve në rrjetin e tij të telekomunikacioneve, tej afateve të percaktuara në aneksin e kësaj kontrate, atehere ai detyrohet t'i zbrese fatures se muajit në vijim 3% se tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH) të shërbimit përkatës, për çdo ditë mungese cilësie/vonese riparimi difekti, por jo me shume se vlera e tarifës së pajtimit mujor apo tarifës fikse (me TVSH).

e)Pajtimtari detyrohet të mos përdorë ose të mos lejojë persona të tretë të përdorin shërbimin/shërbimet në kundërshtim me rregullat e etikës dhe ligjin.

Ai nuk duhet të lejojë apo përdorë numrin e tij për të shqetësuar, fyer dhe kërcënuar Pajtimtarët e tjerë të Operatorit apo të sipërmarrësve të tjerë.

f)Pajtimtari nuk duhet të përdorë numrin e tij për të ofruar shërbim telefonik për qëllime rishitje të shërbimit.

g)Pajtimtari duhet t'u përmbahet udhëzimeve të Operatorit për mënyrën e përdorimit të shërbimit, pajisjeve fundore ose për çështje të tjera.

h)Pajtimtari duhet t'i japë Operatorit të gjithë informacionin e duhur në lidhje me shërbimin/shërbimet kur kjo i kërkohet.

i) Operatori i siguron Pajtimtarit suport teknik për problemet që kanë lidhje me shërbimin/shërbimet që janë objekt i kësaj kontrate.

j)Sipas kërkesës së pajtimtarit, të lejoje mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të operatorit, apo edhe vendndodhjes nëse është e aplikueshme (portabiliteti i numrit), dhe të lejoje përdorimin nga pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartesit të thirrjeve (nëse një detyrim i tillë i është vendosur operatorit nga AKEP), në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

k) T'i japë pajtimtarit informacion të detajuar për programet tarifore që mund të zgjedhë pajtimtari, duke i dhënë mundësinë e krahasimit midis tyre, përfshirë:

- informacion të plote dhe të qarte, për paketat tarifore dhe ofertat promovionale apo speciale si zbritjet e tarifave, trafik i pakufizuar, kohën e kryerjes së thirrjeve, duke specifikuar midis të tjerave çfare përfshihet në pakete/oferte dhe çfare nuk përfshihet në to, afatet kohore të ofertave dhe efektet e tejkalimit të tyre, përfshirë tarifën e aplikuar.
- Sistemin tarifor të aplikuar për shërbimet si koha minimale e tarifimit, mënyra e tarifimit pas kohës minimale, njësia e matjes për tarifimin (p.sh.sekonda,intervale kohore, M/byte etj), ndryshimi i tarifës me kohezgjatjen, koha e kryerjes së thirrjes (peak/off peak) dhe intervalet përkatëse kohore të tyre, etj
- Shërbimet shtesë të përfshira në paketën e zgjedhur .
- Informacion për cilësinë e shërbimeve të ofruara/zgjedhura.

6.Numri i Pajtimtarit

a)Operatori do ta pajisë Pajtimtarin me një numër telefonik brenda hapësirës numerike të vënë në dispozicion nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare. Në rast të mbarimit të kontratës, numri i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Pajtimtari ka të drejtën e rezervimit të numrit.

b)Operatori mund të ndryshojë numrin e telefonit të Pajtimtarit në rastin e ndryshimit të numeracionit nga Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, apo për arsye teknologjike. Në çdo rast, Pajtimtari do të njoftohet brenda një afati kohor të arsyeshëm për ndryshimin e numrit.

c)Pajtimtari ka të drejtë t'i kërkojë Operatorit ndryshimin e numrit të telefonit kundërshtues. Kërkesa duhet të bëhet me shkrim dhe t'i dërgohet Operatorit nëpërmjet postës me lajmërim marrje. Operatori duhet të përgjigjet brenda 7 ditëve pune nga marrja e kërkesës. Në qoftë se kërkesa miratohet, ndryshimi i numrit duhet të bëhet brenda 3 ditëve pune.

d) Sipas kërkesës së Pajtimtarit, Operatori duhet të lejojë mbajtjen e numrit të alokuar në rast të ndryshimit të Operatorit, dhe të lejojë përdorimin nga Pajtimtari të shërbimeve të zgjedhjes dhe/ose parazgjedhjes së bartësit të thirrjeve, në përputhje me legjislacionin dhe kuadrin rregullator në fuqi.

7. Tarifat

a) Pajtimtari detyrohet t'i paguajë Operatorit:

a.1- Tarifën e instalimit;

Kjo tarifë paguhet në momentin e nënshkrimit të kontratës dhe është e pakthyeshme, me përjashtim të rastit të parashikuar në pikën 5.a

a.2- Tarifën për shërbimin bazë dhe shërbimet shtesë, sipas paketës së kontraktuar prej Pajtimtarit.

a.3 – Tarifa mujore fikse.

Kjo tarifë është shuma që paguhet nga Pajtimtari çdo muaj për mirëmbajtjen nga Operatori të linjës telefonike.

b) Njoftimi për rritjen e tarifave do të bëhet duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme dhe do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit. Pajtimtari ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me rritjen e tarifave, duke njoftuar Operatorin me shkrim para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

c) Uljet e tarifave mund të hyjnë në fuqi menjëherë.

d) Ndryshimi i tarifave nuk ka fuqi prapavepruese për periudhën e parapaguar.

8. Mënyra e pagesës

a) Operatori do të faturojë shërbimin/shërbimet çdo muaj kalendarik.

Fatura është dokumenti provë i detyrimit të Pajtimtarit ndaj Operatorit. Fatura përfshin:

a.1 tarifën e shërbimit/shërbimeve;

a.2 tarifën mujore fikse;

a.3 detyrimet fiskale;

a.4 periudhën e faturimit

a.5 llojin dhe shumën e të gjitha pagesave të tjera të mundshme për periudhën e faturimit;

a.6 fatura do të përmbajë numrat e thirrur, datën, orën dhe kohëzgjatjen e bisedave të kryera;

a.7 pagesën përkatëse për çdo komunikim të kryer. (sipas zgjedhjes)

b) Operatori do të dërgojë faturën në adresën që Pajtimtari ka shënuar në këtë kontratë, në mënyrë zyrtare (me poste ose dorazi), dhe jo më vonë se 15 ditë kalendarike para afatit të pagesës së saj. Operatori nuk ka përgjegjësi, kur Pajtimtari ka dhënë adresë jo të saktë, apo në rastin kur ndryshon adresën dhe nuk njofton Operatorin sipas pikës 13 të kësaj kontrate.

Operatori nuk është përgjegjës për afatin e mbërritjes së faturës tek Pajtimtari.

c) Pajtimtari do të paguajë vlerën e faturës deri në datën 21 të muajit pasardhës, por jo më vonë nga data kur vlera e shërbimit të kryer tejkalon vlerën e garancisë.

Pagesa mund të kryhet:

c.1 me të holla në dorë pranë njësisë përkatëse arkëtimore të Operatorit;

c.2 me pagesë bankare në njërën prej bankave të nivelit të dytë pranë të cilave Operatori ka llogaritë e tij bankare. Në këtë rast Operatori nuk mban përgjegjësi për datën e kryerjes së veprimeve nga banka dhe komisionet përkatëse të aplikuara;

c.3 me kartë krediti;

c.4 me mënyra të tjera pagese.

d) Pajtimtari duhet të sigurojë kryerjen e pagesës për shërbimin/shërbimet:

d.1 nëpërmjet një garancie me të holla në dorë sipas formularit të garancisë bashkangjitur kësaj kontrate;

d.2 nëpërmjet një garancie të lëshuar nga një bankë apo shoqëri sigurimi të rekomanduar nga Operatori;

d.3 Shuma konkrete e garancisë përcaktohet nga Pajtimtari sipas volumit të parashikuar mujor të shërbimit që mund të konsumojë Pajtimtari;

d.4 Për çdo vit që Pajtimtari ka paguar rregullisht shërbimin, garancia e dhënë rritet me 10% të vlerës së shërbimit të faturuar gjatë vitit të fundit deri në datën e lëshimit të garancisë;

d.5 Në çdo rast, kur vlera e shërbimit të kryer tejkalon vlerën e garancisë, shërbimi ndërpritet automatikisht;

d.6. Me mbarimin e kontratës, garancia e dhënë, do të kthehet pa interes, kur Pajtimtari nuk ka detyrime ndaj Operatorit;

e) Kur Operatori jep pëlqimin, Pajtimtari nuk do ta garantojë pagesën shërbimin me njëren prej garancive të mësipërme.

9. Nderprerja e shërbimit dhe llogaritja e interesave në rast mospagese

a. Kur Pajtimtari nuk paguan vlerën e faturës brenda afatit të parashikuar në pikën 7.c, atëherë:

a.1 do të llogaritet kamatë vonesë prej 0,1 % në ditë mbi shumën e detyrimit të faturës së papaguar, për çdo ditë vonesë, por jo më shumë se vlera e detyrimit të faturës;

a.2 do të njoftojë Pajtimtarin me shkrim apo me telefonatë nëpërmjet Call Center për plotësimin e detyrimit brenda shtatë ditëve duke e lajmëruar për ndërprerjen e shërbimit. Nëse brenda shtatë ditëve nga njoftimi, Pajtimtari nuk paguan shërbimin, atëherë Operatori do të ndërpresë shërbimin, por Pajtimtari do të ketë mundësinë të pranojë thirrje nga të tretët dhe i lejohej të përdorë shërbimet e urgjencës për një periudhë prej 30 ditësh nga data në të cilën duhej të kryente pagesën. Pas kalimit të 30 ditëve, Pajtimtarit do t'i ndërpritet linja, por numri telefonik do të mbetet në emër të Pajtimtarit për një periudhë prej 90 ditësh.

b. Nëse Pajtimtari paguan brenda 90 ditëve, atëherë shërbimi do të riaktivizohet brenda 2 ditëve nga kryerja e pagesës. Nëse pajtimtari nuk paguan brenda afatit të lartpërmendur, atëherë kontrata mbaron dhe e drejta e përdorimit të numrit telefonik i kalon automatikisht Operatorit, me përjashtim të rastit kur Pajtimtari ka të drejtën e rezervimit të numrit.

c. Kur Pajtimtari ka dhënë garanci, Operatori do të mbajë nga garancia e dhënë detyrimin e papaguar dhe do t'i kthejë Pajtimtarit pjesën e mbetur të garancisë së paguar apo të bllokuar. Në rastin kur detyrimi i papaguar është më i madh se vlera e garancisë së paguar apo të bllokuar, Operatori do të ndjekë procedurën gjyqësore për kthimin e pjesës së detyrimit që nuk mbulohet nga garancia.

10. E drejta e ankimit

a. Pajtimtari ka të drejtë të ankohet për veprimet ose mosveprimet e Operatorit për ofrimin e shërbimit.

b. E drejta e ankimit duhet të ushtrohet brenda 15 ditëve nga data e kryerjes së veprimit ose mosveprimit. Kjo e drejtë shuhet në qoftëse nuk ushtrohet brenda afatit të lartpërmendur.

c. Operatori, brenda 15 ditëve nga paraqitja e ankimit duhet të njoftojë me shkrim Pajtimtarin për përgjigjen.

d. Në mënyrë të detajuar e drejta e ankimit rregullohet në Udhëzuesin bashkangjitur kësaj kontrate.

11. Paraqitja e identifikimit të linjës thirrëse dhe asaj të thirrur

Operatori do të sigurojë mundësinë e paraqitjes dhe të parandalimit të identifikimit të linjës së thirrur dhe asaj thirrëse.

12. Publikimi i të dhënave të Pajtimtarit në numëror

Pajtimtari duke nënshkruar këtë kontratë pranon që t'i publikohen të dhënat në numërorin telefonik të botuar nga Operatori. Por, nëqoftëse Pajtimtari nuk e dëshiron publikimin e të dhënave, për këtë duhet të njoftojë Operatorin nëpërmjet postës rekomande (me lajmërim marrje) brenda 14 ditëve nga data e nënshkrimit të kontratës. Në qoftëse Pajtimtari nuk njofton sipas mënyrës dhe afatit të mësipërm, Operatori nuk mban asnjë përgjegjësi në qoftëse ka kryer publikimin.

13. Ruajtja e fshehtësisë

a. Operatori do të sigurojë fshehtësinë e përmbajtjes së komunikimit të Pajtimtarit të kryer nëpërmjet rrjetit të tij.

b. Operatori nuk do të kontrollojë, përhapë, përdorë të dhënat personale ose përmbajtjen e komunikimeve të bëra nëpërmjet rrjetit të tij në favor të ndonjë pale të tretë, përveç rastit kur kjo ka lidhje me dhënien e shërbimeve ose kur kërkohet nga organet kompetente në rastet e përcaktuara nga ligji.

14. Ndryshimi i të dhënave vetjake

Pajtimtari detyrohet të njoftojë Operatorin për çdo ndryshim të të dhënave vetjake të paraqitura në këtë kontratë. Në të kundërt, Operatori nuk mban përgjegjësi për pasojat që mund të shkaktohen nga mosnjoftimi i të dhënave.

15.Cedimi i kontratës

Pajtimtari nuk ka të drejtë të cedojë të drejtat dhe detyrimet që i lindin nga kjo kontratë tek një person i tretë pa njoftuar paraprakisht me shkrim të Operatorin.

16.Thirrja e shërbimeve të emergjencës

Pajtimtari thërret pa pagesë numrin e policisë, shërbimit zjarrfikës, ndihmës së shpejtë mjekësore dhe policisë rrugore, edhe kur aksesimi në shërbimin telefonikë është i kufizuar.

17.Forca Madhore

Operatori nuk mban përgjegjësi ndaj Pajtimtarit për shkeljen e kushteve të kontratës, ose pamundësisë së tij për përmbushjen e detyrimeve të veta në rrethanat e veprimit të Forcës Madhore. Në kuptim të kësaj kontrate, Forcë Madhore konsiderohen: lufta, trazirat, sabotimi, fatkeqësitë natyrore, shpërthimet, zjarri, embargot tregtare, grevat, kushtet atmosferike, pengesat natyrore si dhe çdo vepër tjetër përtej kontrollit të arsyeshëm të Operatorit.

18. Ndryshimi i kushteve të kontratës

a)Operatori ka të drejtë të ndryshojë kushtet e kësaj kontrate në përputhje me legjislacionin në fuqi, duke njoftuar 30 ditë përpara nëpërmjet medias së shkruar ose televizive për tri ditë të njëpasnjëshme. Kushtet e ndryshuara do të hyjnë në fuqi 30 ditë pas ditës së tretë të publikimit.

b)Pajtimtari ka të drejtë ta anulojë kontratën në rast se nuk është dakord me modifikimin e kushteve, duke njoftuar Operatorin me shkrim ose duke u paqitur në zyrat e operatorit, para afatit të hyrjes në fuqi të tyre. Pajtimtari nuk shkarkohet nga përgjegjësia në bazë të kushteve të ndryshuara, nga data e hyrjes së tyre në fuqi deri në datën e anulimit të kontratës, nëse kërkesa për anulimin e kontratës është bërë pas hyrjes në fuqi të kushteve të ndryshuara.

c)Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që Pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër.

d)Në rast se Pajtimtari nuk njofton me shkrim Operatorin, sipas pikes b) të këtij neni, Pajtimtari konsiderohet se i pranon në heshtje ndryshimet dhe efektet e ndryshimeve zbatohen nga data e hyrjes në fuqi, pa qenë i detyrueshëm nënshkrimi i një kontrate të re.

19.Ligji i zbatueshëm dhe zgjidhja e mosmarrëveshjeve

Kjo kontratë lidhet, interpretohet dhe zbatohet sipas legjislacionit në fuqi. Mënyra dhe procedura për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, ankesave të Pajtimtarit përcaktohen në Udhëzuesin, pjesë e kësaj kontrate.

20.Hyrja në Fuqi

Kjo kontratë hyn në fuqi në datën e nënshkrimit nga palët.

Me anë të këtij nënshkrimi vërtetohet se i kam lexuar, kuptuar dhe pranuar kushtet e kësaj kontrate.

Operatori

(emer – mbiemer i përfaqësuesit të autorizuar)

Pajtimtari

(emer mbiemer)

ANEKS 1

Numri i Telefonit _____

A. Publikimi ne Numratorin telefonik i te dhenave te Pajtimtarit (emri, mbiemri, numri, adresa) :

PO

JO

B. Fatura e sherbimit telefonik:

B.1 Fatura e sherbimeve telefonike per tu derguar pajtimtarit

- faturë e përmbledhur
- faturë e detajuar, me opsionet:
- te perfshije te gjithë numrat e thirrur
- te perfshije te gjithë numrat e thirrur pervec numrave:
- Lokale
- Te emergjences
- Pa pagese (0800) etj

C. Adresa e dergimit te fatures dhe njoftimeve me shkrim: _____
adrese e-maili _____

D. Tabela e sherbimeve dhe tarifave

Per sherbimin e telefonise se qendrueshme

Ne kete seksion pasqyrohen te gjitha sherbimet baze dhe shtese telefonike (pajtimi mujor, instalimi, thirrjet telefonike etj) te ofruara nga Operatori dhe te zgjedhura nga pajtimtari, tarifat perkatese te sherbimeve (pershire sherbimet pa pagese) dhe menyra e tarifimit.

Nr.	Shërbim telefoni fikse	Tarifa mujore
1	Smartphone	0 lekë
2	Paketa Familjare	300 lekë
3		
4		

ANEKSI 2

UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund te paraqiten :
 - Per “Difekte teknike” dhe “Asistence teknike”
Numrat 033400001/033405011 E-mail: suport@nisatel.al
 - Financa 033405002 E-mail: financa@nisatel.al
 - Marketingu 033405006 E-mail: marketingu@nisatel.al
 - Nepermjet sporteleve Operator ku merret deklarim shkresor per ankesen.
 - Nepermjet postes per ankesa te ndryshme.
2. Afati i paraqitjes se ankesave eshte:
 1. Ankesat per “Difekte Teknike” dhe “Asistence teknike per sherbimin” paraqiten ne cdo kohe (sherbimi 24 oresh);
 2. Ankesat e Pajtimtarit të lidhura me shumën e faturuar për shërbimin e ofruar apo me cilësinë e shërbimit të ofruar i dërgohen Ofruesit të Shërbimit brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e faturës apo nga ofrimi i shërbimit. Ofruesi i Shërbimit detyrohet të trajtojë ankesën brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve kalendarike të marrjes së saj me përgjegjësi ligjore dhe të argumentojë me fakte dhe referenca ligjore qëndrimin e mbajtur në përgjigje të ankimit. Mjetet e komunikimit të Pajtimtarit dhe Ofruesit të Shërbimit janë: Postë; Telefon; Online.3.
 3. Pajtimtari nëse nuk bie dakort me përgjigjen me shkrim të sipërmarrësit ka të drejtë të fillojë një procedurë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes duke iu drejtuar:
 - a) AKEP- it sipas rregullave të përcaktuara në ligjin nr. 9918 dhe Rregullores Nr.29;
 - b)Gjykatës kompetente sipas Kodit të Procedurës Civile.
 4. Ankesa duhet të përmbajë një përshkrim të saktë të gjithë rrethanave që kanë çuar në bërjen e ankesës dhe nënshkrimin e ankuesit. Ankesa e plotësuar nuk do të çlirojë pajtimtarin nga detyrimi për të paguar shumën që i takon.