

TË DREJTAT E KONSUMATORËVE GJATË SHFRYTËZIMIT TË SHËRBIMEVE TË TELEKOMUNIKACIONIT



OTIM

Организација на потрошувачите
на Македонија



Министерство за Економија

Ne jemi konsumatorë edhe kur shikojmë TV çdo ditë, kur kyçemi në internet ose kur e përdorim telefonin tonë celular ose fiks.

Në epokën e digjitalizimit jemi të vetëdijshëm se një pjesë e madhe e buxhetit tonë familjar derdhet për të paguar faturat për shërbime të telekomunikacionit të cilat përfshijnë shërbime të telefonisë celulare apo fikse, televizionit apo internetit duke na mundur të kështu që të jemi të lidhur në mënyrë elektronike me tërë botën. Sot kjo gjë nuk paraqet ndonjë luks në familje, por është nevojë e cila na mundëson që të marrim më shumë informacione dhe të fitojmë njohuri të reja.

Por, vallë ne, si përdorues të shërbimeve të telekomunikacionit, i dimë sa duhet të drejtat tona dhe vallë dimë si të mbrohemi kur të drejtat tona gjatë shfrytëzimit të këtyre shërbimeve shkelen. Fatura jonë është shumë e lartë, na kanë regjistruar biseda ndërkombëtare, edhe pse nuk kemi biseduar me askënd jashtë vendit, na i ndërpresin kanalet tona të preferuara televizive, interneti është ndërprerë disa ditë, ndërsa në qendrën e kontaktit për ankesa të operatorit nuk përgjigjet askush.

Në këtë broshurë japim përgjigje për pyetjet më të shpeshta gjatë shfrytëzimit të shërbimeve të telekomunikacionit, si dhe informacione se ku të drejtoheni për mbrojtjen e të drejtave tuaja gjatë shfrytëzimit të këtyre shërbimeve edhe atë:



1 Vallë nëse kemi vikend shtëpizë në ndonjë zonë malore kemi të drejtë për kyçje të TV-së dhe shërbim cilësor?

- Ofruesi i shërbimit duhet të sigurojë qasje deri te shërbimi për të gjithë konsumatorët në Republikën e Maqedonisë, pavarësisht nga vendndodhja gjeografike;
- Shërbimi duhet të jetë me cilësi adekuate dhe me çmim të përballueshëm.

2 A mund operatori të më kufizojë qasjen në shërbimet?

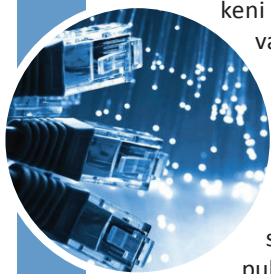
Në rast se ju, si shfrytëzues i shërbimit, i shkëlqi kushtet e përcaktuara në kontratë, ofruesi i shërbimit mund t'ua kufizojë qasjen





në shërbime ose të ndërpresë kontratën dhe të ndërpresë dhënien e shërbimit. Në këtë rast, operatori është i detyruar t'ju informojë me shkrim për shkeljen dhe masën që do të ndërmerret dhe t'ju përcaktojë afat të arsyeshëm që të përmbushni detyrimet e dakorduara.

Nëse është e mundur teknikisht, operatori duhet t'ua kufizojë qasjen vetëm në ato shërbime në lidhje me të cilat keni kryer shkeljen, përveç në raste të abuzimit, vonesës së vazhdueshme me pagesën ose mospagesën e faturave. Operatorët nuk guxojnë t'ua kufizojnë qasjen dhe përdorimin e numrave të shërbimeve të urgjencës.



3. A ka përjashtim nga ky rregull?

Përjashtimet nga ky rregull janë rastet kur shkelja shkakton kërcënime të menjëhershme dhe serioze ndaj rendit publik, sigurisë publike, shëndetit të njeriut dhe mjedisit, ose dëme të mëdha materiale ose operacionale. Atëherë operatorët nuk janë të detyruar që t'ju informojnë paraprakisht për masat që do të ndërmerren.



4. A mund operatori me automatizëm të vazhdojë kontratën time pa më njoftuar paraprakisht?

Operatori, në ofertën e shërbimeve të tij, duhet t'ju sigurojë mundësi për të lidhur kontratë abonimi me kohëzgjatje të detyrueshme të obligimit kontraktual për një periudhë kohore prej 12 muajsh. Periudha më e gjatë e detyrueshme për të cilën mund të lidhni një kontratë abonimi është 24 muaj.



Obligimet nga kontratat me kohëzgjatje të detyrueshme nuk guxojnë të vazhdohen me automatizëm pas skadimit të periudhës kohore të dakorduar fillimisht, gjegjësisht, brenda një periudhe jo më të shkurtër se 30 ditë para skadimit të kohëzgjatjes së detyrueshme të kontratës, operatori duhet t'ju njoftojë se kontrata juaj do të skadon.



5. Çfarë duhet të bëj nëse nuk jam i kënaqur me shpejtësinë e shërbimit të internetit që është e përcaktuar me kontratën time të abonimit?

Si konsumator keni të drejtë të drejtoheni të operatori dhe të kërkoni që shërbimi i internetit të ketë shpejtësinë të cilën operatori ua ka garantuar gjatë lidhjes së kontratës për abonim.

Megjithatë, nëse operatori edhe më tej, për dy muaj radhazi, vazhdon të mos e sigurojë shërbimin e internetit me cilësinë e specifikuar në kontratën e abonimit, gjegjësisht shërbimi i dhënë është nën shpejtësinë minimale të garantuar, keni të drejtë të ndërpritni kontratën e abonimit para skadimit të periudhës së dakorduar me ç’rast, nëse e ndërpritni kontratën, nuk jeni të detyruar të ktheni përfitimet që keni marrë ose t’ju ngarkohen dënime ndëshkuese.

6. Disa ditë me radhë nuk kam mundur të kyçem në internet, gjegjësisht nuk kam mundur të shfrytëzoj shërbimin. Çka mund të kërkoj nga operatori si kompensim?

Në raste të tilla mund të kërkoni reduktim proporcional të faturës suaj për aq, sa ka qenë përqindja e shërbimit që nuk është dorëzuar.



7. Nëse në faturë janë regjistruar shpenzime për internet, roaming, aplikacione etj., të cilat nuk i kam shfrytëzuar, a jam i detyruar ta paguaj faturën?

Nëse numri juaj ka leje për të shfrytëzuar roaming dhe Internet, atëherë gjithmonë ekziston mundësia që ai numër të kyçet në ndonjë rrjet tjetër (të huaj) ose të lidhet me internet (sidomos me rastin e telefonave të mençur). Nëse nuk i shfrytëzoni këto shërbime, kërkoni nga operatori që t'i shkyçë ato për numrin tuaj, me çka do të jeni të sigurt se s'do të keni shpenzime për këto shërbime shtesë .

Shpenzimet që rrjedhin nga përdorimi i aplikacioneve, kuizave dhe lojërave shpërblyese, të cilat ju i keni aktivizuar vetë, bien mbi ju. Shpenzimet që u janë ngarkuar, ndërsa ju nuk keni kërkuar vetë t'i përdorni, duhet të fshihen nga fatura juaj.

8. Nëse paguaj faturë për të cilën kam parashtruar kundërshtim deri te operatori dhe kundërshtimi të miratohet në favorin tim, si do të më kompensohen mjetet e paguara?

Operatori e ka për detyrim t'i kthejë mjetet monetare të shumës së ngarkuar gabimisht, në raste të kundërshtimit të bazuar nga abonuesi për shkak të cilit shuma e faturës është rritur pa arsye, duke e llogaritur kamat-vonesën ligjore.

9. A do të shkyçem nga rrjeti i operatorit nëse nuk e paguaj faturën për të cilën kundërshtoj?

Operatori nuk duhet të kufizojë qasjen në shërbimet e tij, nëse abonuesi parashton kundërshtim me shkrim lidhur me shumën e faturës, deri në miratimin e vendimit përfundimtar.

10. A mund të kërkoj nga dhënësi i shërbimit që të më mundësojë transferimin e lidhjes telefonike në lokacion të ri?

Ju si konsumator, keni të drejtë me kërkesë me shkrim deri te operatori, të kërkonte transferimin e lidhjes telefonike në adresë tjetër. Nëse është e mundur në aspektin teknik, operatori, brenda një periudhe të përcaktuar në kushtet e përgjithshme të tij për qasje dhe shfrytëzim të shërbimeve të tij, do të bëjë transferimin, me numrin e njëjtë ose numër tjetër. Nëse transferimi nuk është teknikisht i mundur, operatori duhet t'ju njoftojë për këtë dhe duhet t'ju mundësojë të ndërpritni kontratën e abonimit, në përputhje me kushtet e marrëveshjes, që nënkupton së kontratën do të mund ta ndërpritni vetëm duke i paguar paraprakisht penaltitetet ose t'ia bartni lidhjen një personi tjetër. Për transferim të lidhjes duhet të paguani shpenzime për instalim të lidhjes në rrjetin e komunikimit publik në adresën ku transferohet, në përputhje me listën e çmimeve të operatorit.





11. A është operatori i detyruar të më jep kodin e dekodimit të telefonit celular pas skadimit të vlefshmërisë së kontratës për abonim?

Në përputhje me praktikën e vendosur, operatorët janë të detyruar t'ju japin kodin pas skadimit të afatit për të cilin është lidhur kontrata e abonimit.



12. Ku duhet të drejtohem nëse operatori nuk ma jep kodin e dekodimit?

Nëse operatori nuk dëshiron t'ua jep kodin e dekodimit, duhet të drejtoheni në Inspektoratin shtetëror të tregut si organ kompetent inspektues.

13. Si të mbroj të drejtat e mia si konsumator në rast të shkeljes së tyre nga ofruesi i shërbimit?

Në situata kur si konsumatorë do të përballeni me faturë shumë të lartë për shfrytëzim të shërbimeve të komunikimeve elektronike, kur vazhdimisht ka ndërprerje të sinjalit dhe shërbimeve televizive, ose jeni të pakënaqur me shërbimet e operatorit, ju, në përputhje me Ligjin për komunikime elektronike keni të drejtë për të parashtruar kundërshtim deri te operatori.

Kundërshtimi mund të parashtrohet brenda 15 ditësh nga marrja e vendimit, ose fillimit të aktiviteteve të cilat janë lëndë e kundërshtimit. Operatorët janë të detyruar të marrin vendim lidhur me kundërshtimin brenda 15 ditësh, nga dita e pranimit dhe t'ju njoftojnë me shkrim për vendimin.

Nëse nuk jeni të kënaqur me vendimin lidhur me kundërshtimin, keni të drejtë, brenda 15 ditësh nga dita e pranimit të vendimit, të kërkonte mbrojtje të drejtës suaj pranë Agjencisë për komunikime elektronike (AKE).

Në fund, duhet theksuar se, në qoftë se vërtetohet se operatori i ka shkelur dispozitat e kontratës së lidhur ose ua ka ndërprerë sigurimin e shërbimit pa arsye, ju keni të drejtë të ndërpritni kontratën pa kompensim, si dhe të drejtë që t'ju kthehen të gjitha mjetet monetare që u janë ngarkuar pa arsye.

Nëse keni ndonjë problem ose pyetje plotësuese, ju lutemi kontaktoni Zyrën këshillëdhënëse të Organizatës së konsumatorëve të Maqedonisë në tel. 02/3179/592 ose në postën elektronike në vijim: sovetuvanja@opm.org.mk

Ju lutemi lexoni REKOMANDIMET në vijim:

- LEXONI MIRË KONTRATËN E ABONIMIT PARA SE TA NËNSHKRUANI;
- GJITHMONË KËRKONI NGA OPERATORI INFORMACIONE TË MJAFTUESHME PËR:
 - ÇMIMIN DHE PËRFITIMET NËSE SHFRYTËZONI PAKO TË SHËRBIMEVE (telefoni fikse, telefoni mobile, internet dhe TV abonim)
 - NDIHMË GJATË PËRZGJEDHJES SË PAKOS MË TË FAVORSHME TË PËRSHTATUR PËR NEVOJAT DHE KËRKESAT TUAJA,
 - INFORMACIONE PËR SHËRBIMET SHITESË DHE ÇMIMI QË DUHET TË PAGUANI NËSE I AKTIVIZONI ATO SHËRBIME,
 - INFORMACIONE PËR BLERJE TË PAJISJEVE ELEKTRONIKE ME

TË DREJTAT E KONSUMATORËVE GJATË SHFRYTËZIMIT TË SHËRBIMEVE TË TELEKOMUNIKACIONIT



KËSTE ME MUNDËSI PËR T'I PAGUAR NËPËRMJET FATURAVE,
SI DHE SHUMËN E INTERESIT QË LLOGARITET NË ATO RASTE,

- MUNDËSIA E NDËRPRERJES SË PARAKOHSHME TË
KONTRATËS ME KOHËZGJATJE TË DETYRUESHME;

- KINI PARASYSH SE PAJISJEN TË CILËN E PRANONI NË
REVERS NGA OPERATORI DUHET TA KTHENI TË PADËMTUAR,
PAS SKADIMIT TË KONTRATËS;
- GJITHMONË KËRKONI VËRTETIM KUR TË KTHENI
PAJISJEN QË E KENI PRANUAR NË REVERS;
- RUANI FATURAT E PAGUARA;
- PËR TË GJITHA PAQARTËSITË RRETH TË DREJTAVE
JUAJA MUND TË KËRKONI INFORMACIONE NGA OFRUESIT
E SHËRBIMEVE DHE TË AGJENCISË PËR KOMUNIKIME
ELEKTRONIKE, NË LINJËN TELEFONIKE FALAS190 APO NË UEB-
FAQEN www.komuniciraj.mk

