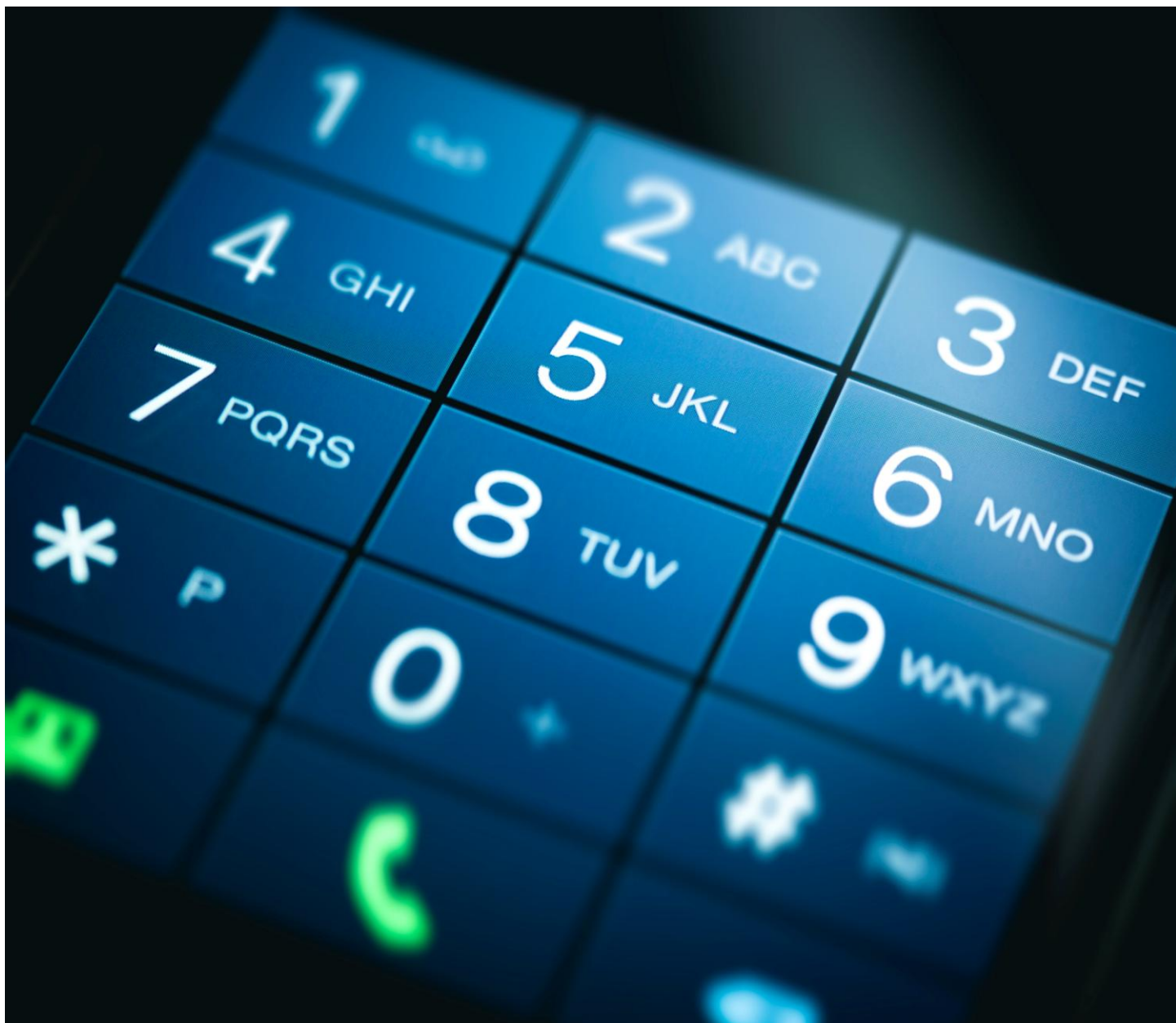




Udhëzues për konsumatorët lidhur me bartjen e numrit

Udhëzime, Pyetje dhe Përgjigje

UDHËZUES PËR KONSUMATORËT LIDHUR ME BARTJEN E NUMRIT

Shtator, 2026

Faqe 1 nga 6

Çfarë është Bartshmëria e Numrit?

Bartshmëria e numrit ju lejon të mbani numrin tuaj ekzistues të telefonit kur kaloni nga një operator në një tjetër. Kjo do të thotë që nuk keni nevojë të ndryshoni numrin tuaj të telefonit, edhe nëse ndërroni rrjetin (operatorin).

Bartja e numrit ofron fleksibilitet dhe komoditet për konsumatorët. Duke ndjekur hapat në vijim, mund të kaloni lehtësisht te një operator i ri pa u shqetësuar për ndryshimin e numrit tuaj të telefonit.

Me rëndësi: Bartshmëria e numrit në Republikën e Kosovës është një shërbim pa pagesë për përdoruesit fundorë. As operatori donator (nga i cili largohet numri), e as operatori përfitues (tek i cili bartet numri) nuk kanë të drejtë të aplikojnë tarifa apo pagesa për procesin e bartjes së numrit. Ky rregull synon të garantojë lirinë e zgjedhjes së operatorit nga ana e konsumatorit dhe të nxisë konkurrencën në treg.

Përfitimet e Bartjes së Numrit:

- **Komoditet:** Ruani numrin tuaj ekzistues pa pasur nevojë të informoni kontaktet për ndërrimin e tij.
- **Zgjedhje e lirë:** Keni mundësinë të zgjidhni operatorin që përmbush më së miri nevojat dhe pritshmëritë tuaja.

Kujdes para se të kërkonti bartjen e numrit:

Përpara se të nisni procesin e bartjes së numrit, sigurohuni që numri që dëshironi të bartni të jetë i regjistruar në emrin tuaj.

Nëse numri nuk është në emrin tuaj, atëherë duhet të posedoni një autorizim të vlefshëm të nënshkruar nga mbajtësi aktual i numrit, i cili ju jep të drejtën të veproni në emrin e tij/saj për qëllime të bartjes. Kjo masë është e domosdoshme për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve dhe për të shmangur keqpërdorimet gjatë procesit të bartjes së numrave.

Kontrolloni detyrimet. Për numrat me faturim mujor (postpaid), bartja nuk i anulon borxhet dhe detyrimet kontraktuale. Borxhet e vonuara ose shërbimet e bllokuara mund të sjellin refuzim.

Ruani kontaktet. Të dhënat nga SIM-kartela e vjetër nuk transferohen automatikisht.

Hapat për të Bartur Numrin Tuaj:

Për të bartur numrin tuaj tek një operator tjetër, ju duhet të ndiqni këta hapa:

1. Kërkesa:

- Ju (si parapagues) duhet të kërkontë bartjen tek operatori pranues (ai të cilin dëshironi të kaloni).

2. Verifikimi i Identitetit:

- Operatori pranues do të kontrollojë dokumentin tuaj me foto për të verifikuar identitetin tuaj.

3. Verifikimi i Numrit:

- Për numrat mobil, operatori pranues do të verifikojë nëse ju jeni pronar i numrit që dëshironi të bartni.
- Në rast bartjes së shumë numrave ose bartje jopersonale, duhet të verifikohet posedimi i numrit kryesor për bartje.

4. Fatura dhe Emri (për shërbimet me kontratë mujore):

- Ju duhet të dorëzoni faturën e fundit nga operatori donator (operatori aktual).
- Emri në faturë duhet të përputhet me emrin në dokumentin tuaj të identifikimit. Nëse nuk përputhen, bartja nuk mund të vazhdojë.

5. Bartjet Jopersonale (numra që u përkasin kompanive ose organizatave):

- Ju duhet të dorëzoni një letër autorizimi të nënshkruar, që tregon se jeni i autorizuar për bartjen e numrave.
- Operatori pranues do të verifikojë përputhjen e emrit në dokumentin tuaj me atë në letrën e autorizimit.

6. Formulari i Bartjes:

- Ju duhet të nënshkruani formularin e bartjes, që autorizon operatorin pranues të iniciojë mbylljen e llogarisë tuaj te operatori donator dhe të transferojë/bartë numrin.

7. Prisni për Bartjen:

- Ju do të njoftoheni për statusin dhe ecurinë e kërkesës suaj të bartjes në faza të caktuara gjatë procesit të bartjes përmes SMS (bartja mobile) ose SMS/email (bartja fikse).

- Procesi i bartjes zakonisht zgjat disa orë në rastin e numrave mobil, përkatësisht deri në 3 ditë (në rastin e numrave të telefonisë fikse). Gjatë kësaj kohe, ju mund të vazhdoni të përdorni numrin tuaj ekzistues me operatorin e vjetër.
- Ditët e punës janë nga e hëna në të premte, ora 08:00-16:00, duke përjashtuar festat zyrtare dhe fundjavën.

8. Konfirmimi:

- Pasi bartja të përfundojë, ju do të merrni një konfirmim nga operatori juaj i ri. Numri juaj duhet të jetë plotësisht funksional në rrjetin e ri.

Gjërat që Duhet të Merrni Parasysht:

• Ndërprerje e Përkohshme e Shërbimit:

- Mund të ketë një periudhë të shkurtër (disa minuta) kur shërbimi juaj është i padisponueshëm gjatë tranzicionit. Mbajeni këtë në mend, veçanërisht nëse mbështeteni në telefonin tuaj për komunikime urgjente.

• Detyrimet Kontraktuale:

- Nëse keni kontratë me faturim mujor (post-paid) me operatorin tuaj aktual, duhet të keni parasyshtë se mund t'ju kërkohet të paguani tarifën e paraparë për ndërprerje të hershme ose të paguani borxhin e mbetur/vonuar.

• Shërbimet Roaming:

- Kontrolloni me operatorin tuaj të ri nëse shërbimet tuaja roaming do të ndikohen gjatë procesit të bartjes.

• E drejta e Parapaguesit për kompensim në rast bartjeje pa autorizim:

- Nëse operatori i ri (operatori pranues) fillon bartjen e numrit tuaj pa marrë autorizimin tuaj paraprak, ju keni të drejtë të kërkonit kompensim për këtë veprim të pa-autorizuar. Nëse numri juaj tashmë është bartur gabimisht, ai duhet t'i kthehet operatorit tuaj të mëparshëm (operatorit donator) sa më shpejt që të jetë e mundur.

• Kompensimi i kredisë së mbetur për shërbimin mobil me parapagim:

- Nëse keni një shërbim mobil me parapagim dhe planifikoni bartjen e numrit tek operatori tjetër, rekomandohet që, para realizimit të bartjes, të shfrytëzoni mundësinë për bartjen

e kredisë së mbetur në një numër tjetër aktiv brenda operatorit ekzistues, nëse një mundësi e tillë ofrohet nga operatori.

- Nëse pas përfundimit të procesit të bartjes mbetet kredi e pakonsumuar, (me kusht që vlera e saj të jetë mbi 3 euro) operatori i vjetër (donatori), pas kërkesës suaj, do t'ju mundësojë kompensimin e kredisë së mbetur sipas formave dhe procedurave të përcaktuara nga operatori, në përputhje me rregullat në fuqi. Kërkesa për kompensim duhet të paraqitet pranë pikave të shitjes së operatorit donator brenda 30 ditëve nga data e realizimit të bartjes. Nëse kërkesa nuk paraqitet brenda këtij afati, operatori donator mund ta fshijë kredinë e mbetur nga sistemi dhe atë nuk do të jeni në gjendje ta kërkonti më vonë.

Pyetje të Shpeshta:

- **P1: A më duhet një SIM kartelë e re kur të barti numrin?**
 - **Përgjigje:** Po. Kur bartni numrin tek një operator i ri, ai do t'ju japë një SIM kartelë të re me të njëjtin numër telefoni. Ju lutemi kini parasysh që kontaktet ose të dhënat e ruajtura në SIM kartelën tuaj të vjetër nuk do të transferohen automatikisht, prandaj rekomandohet të bëni një kopje rezervë të kontakteve dhe informacionit të rëndësishëm para se të bëni ndërrimin.
- **P2: A mund ta anuloj procesin e bartjes?**
 - **Përgjigje:** Po, mund ta anuloni kërkesën për bartje, por duhet ta bëni këtë para se procesi të përfundojë. Kontaktoni operatorin tuaj të ri sa më shpejt të jetë e mundur nëse dëshironi të anuloni bartjen.
 - Sidoqoftë, Konsumatori ka të drejtë për t'u rikthyer tek Operatori i mëparshëm donator edhe pas përfundimit të procesit të bartjes. Kjo periudhë është shtatë (7) ditë kalendarike nga data e realizimit të transaksionit të bartjes. Sidoqoftë, kjo e drejtë nuk e liron konsumatorin nga obligimet që ka marrë përsipër në kontratën e re të nënshkruar me operatorin pranues (vetëm në rastin e numrave postpaid).
- **P3: Sa herë mund ta bart numrin tim?**
 - **Përgjigje:** Rikthimi (Onward Porting restriction) është i ndaluar për nëntëdhjetë (90) ditë kalendarike pas përfundimit të bartjes.
- **P4: A ka ndonjë ndërprerje të shërbimit gjatë bartjes së numrit?**

- **Përgjigje:** Procesi i bartjes është planifikuar të ndodhë pa ndërprerje. Megjithatë, gjatë kohës së aktivizimit mund të ketë ndërprerje të përkohshme të një ose më shumë shërbimeve për disa minuta deri në disa orë.
- **P5: Çfarë ndodh me kreditë time të mbetur në një numër parapagim (prepaid)?**
 - **Përgjigje:** Nëse jeni përdorues me parapagim dhe vlera e kredisë së mbetur është mbi 3 euro, ju keni të drejtë të kërkonti kompensimin e kredisë së mbetur nga operatori i mëparshëm brenda 30 ditëve nga data e bartjes. Pas këtij afati, kredia fshihet.
- **P6: A mund të bart një numër që është i bllokuar për shkak të borxhit?**
 - **Përgjigje:** Jo, nëse numri është subjekt i borxhit të vonuar ose ka shërbime të bllokuara, kërkesa për bartje mund të refuzohet nga operatori aktual.

Nëse keni ndonjë pyetje ose keni nevojë për ndihmë gjatë procesit, kontaktoni shërbimin ndaj klientit të operatorit tuaj të ri për udhëzime.

Çfarë nëse hasni probleme?

 ***Nëse hasni probleme gjatë procesit të bartjes, mund të kontaktoni:***

- ***Operatorin e ri (Operatori Përfitues) ose të mëparshëm (Operatori Donator);***
- ***ARKEP – Autoriteti Rregullativ i Komunikimeve Elektronike dhe Postare***
 - ***Web:*** www.arkep-rks.org
 - ***Tel:*** +383 (0)38 212 345
 - ***Email:*** npc@arkep-rks.org ose info@arkep-rks.org
 - ***Adresa:*** Bedri Pejani Nr.23, Prishtinë, Republika e Kosovës.

Vegëza tjera:

1. **Rregullorja Nr. 58** për Bartshmërinë e numrave për parapaguesit e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike (Ref. Nr.Prot.113/B/22; datë: 29/12/2022):
<https://www.arkep-rks.org/NewsDetails/9/338>
2. **Video Informuese** lidhur me bartshmërinë e numrave:
www.arkep-rks.org/Page/148
3. Informatat për numrat telefonik:
www.shikonumrin.com