



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 | NIPT: J61814094W

ANEKSI NR.2.

UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE

1. Ankesat mund të paraqiten:

- nëpërmjet numrave të 139 144, 142 për të gjitha llojet e ankesave,
- nëpërmjet sporteleve të ONE ALBANIA SHA ku merret deklarim shkresor për ankesën.
- nëpërmjet postës drejtuar në adresën zyrtare të ONE ALBANIA SHA, për të gjitha llojet e ankesave.
- me email në adresën ankesazyrtare@one.al; kujdesi@one.al
- nëpërmjet faqes së internetit https://www.one.al/contact_us/ për dërgimin e ankesave nga pajtimtarët.

2. Afati i paraqitjes së ankesave është:

- ankesat për "Defekte Teknike" paraqiten në çdo kohë (shërbimi 24 orësh)
- ankesat për faturim paraqiten brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar
- ankesat për mos riparim të difekteve të paraqiten menjëherë pasi mbaron afati sipas pikave përkatëse të kontratës
- ankesat e tjera, të çdo lloji qofshin, paraqiten sa më parë.

3. Ankesat, në varësi nga natyra e tyre, shqyrtohen nga strukturat përkatëse të ONE ALBANIA SHA, mbështetur në të dhënat e marra nga Degët apo Sektorët e tjerë dhe konform rregullave bëhet analiza dhe zgjidhja e tyre, konform afateve të parashikuara në kontratën e pajtimit.

4. Afati i informimit me shkrim të pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave sipas pikës 2 është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre.

5. ONE ALBANIA SHA mban një regjistër të veçantë për ankesat e paraqitura sipas pikës 2 dhe përgjigjet e dhëna me shkrim sipas pikës 4, duke i dhënë secilës një numër reference.

6. Pajtimtarët kanë të drejtë që, në përputhje me përcaktimet në kontratë për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, të ankohen në AKEP dhe/ose gjykatë për vendimin e marrë nga ONE ALBANIA SHA.

7. AKEP vihet në lëvizje nga pajtimtari për të filluar procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me ONE ALBANIA SHA vetëm kur është ezauruar faza e zgjidhjes së saj (nëpërmjet zbatimit të procedurave për trajtimin e ankesave të përcaktuara në kontratën e pajtimit) dhe pajtimtari nuk është dakord me përgjigjen me shkrim të ONE ALBANIA SHA.

8. Pajtimtari, nëse dëshiron t'i drejtohet AKEP-it me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me ONE ALBANIA SHA duhet që ta paraqesë kërkesën në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi ka marrë nga ONE ALBANIA SHA përgjigjen me shkrim.

9. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njërin nga mënyrat e mëposhtme: a) duke dorëzuar dorazi në zyrën e Arkiv-Protokollit të AKEP-it; b) nëpërmjet postës në adresën: *Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare, Rr. "Reshit Çollaku" nr. 42, Tiranë-Shqipëri*; c) në formë elektronike nëpërmjet aplikimit sipas modulit unik "e-ankesa" të publikuar në faqen zyrtare të AKEP www.akep.al.



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi "Square 21", Tiranë, Shqipëri

Phone: +355 42275232 | E-mail: contactus@one.al

Certifikuar: ISO 9001 | ISO 45001 | ISO 14001 | ISO 37001 | ISO 37301 | ISO 27001 | ISO 20000 | BS PAS 99 | ISO 31000 |

NIPT: J61814094W

10. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes, në përmbajtje të saj duhet të përmbajë informacion lidhur me: a) të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe kontaktimin e pajtimitarit, si numër telefoni, e-mail, adresë për komunikim shkresor etj.; b) emri i ONE ALBANIA SHA ndaj të cilit drejtohet ankesa apo kërkesa për zgjidhje mosmarrëveshje; c) objektin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes dhe/ose ankesës, si dhe shpjegime lidhur me mosmarrëveshjen me ONE ALBANIA SHA; d) parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së ONE ALBANIA SHA lidhur me ankimin dhe përcaktimin e kërkesës se pajtimitarit për zgjidhjen e pretenduar nga AKEP.

11. Për një zgjidhje sa më të shpejtë dhe efektive, kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes shoqërohet nga pajtimitari me këto dokumente: a) kopje të ankimit dërguar ONE ALBANIA SHA; b) kopje të përgjigjes së ONE ALBANIA SHA lidhur me ankimin, nëse ka; c) kopje të provave shkresore mbi të cilat mbështetet ankimi/mosmarrëveshja (fatura tatimore, fatura e detajuar për pagesën e shërbimeve të përfituara nga ONE ALBANIA SHA, etj.); d) kopje të kontratës së pajtimit të lidhur midis pajtimitarit dhe ONE ALBANIA SHA; e) çdo dokument tjetër që pajtimitari mendon se lidhet me mosmarrëveshjen dhe ndihmon në zgjidhjen e saj.