

ANEKSI NR.2.**UDHËZUES PËR ZGJIDHJEN E ANKESAVE**

1. Ankesat mund të paraqiten:
 - nëpërmjet numrave 139 144, 142 për shërbimet e telefonise celulare, dhe 133 (për shërbimet e telefonise fikse), për të gjitha llojet e ankesave,
 - nëpërmjet sporteleve të ONE ALBANIA ku merret deklarim shkresor për ankesën.
 - nëpërmjet postës drejtuar në adresën zyrtare të ONE ALBANIA , 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 deri në fund të afatit të pagesës së faturës së ankimuar
 - 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 , 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 pikes 2 është brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve nga marrja e tyre.
5. ONE ALBANIA 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 .
7. AKEP vihet në lëvizje nga pajtimtari për të filluar procedurën e zgjidhjes së mosmarrëveshjes me ONE ALBANIA 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 .
8. Pajtimtari, nëse dëshiron t'i drejtohet AKEP-it me kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes me ONE ALBANIA duhet që ta paraqesë kërkesën në AKEP brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve pasi ka marrë nga ONE ALBANIA përgjigjen me shkrim.
9. Kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes mund të dërgohet në AKEP me njërin nga mënyrat e mëposhtme:
 - a) duke e 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.
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 pajtimtarit, si numër telefoni, e-mail, adresë për komunikim shkresor etj.;
 - b) emri i ONE ALBANIA 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 ;
 - d) parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së ONE ALBANIA lidhur me ankimin dhe përcaktimin e kërkesës së pajtimtarit për zgjidhjen e pretenduar nga AKEP.
11. Për një zgjidhje sa më të shpejtë dhe efektive, kërkesa për zgjidhjen e mosmarrëveshjes shoqërohet nga pajtimtari me këto dokumente:
 - a) kopje të ankimit dërguar ONE ALBANIA ;
 - b) kopje të përgjigjes së ONE ALBANIA 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 , etj.);
 - d) kopje të kontratës së pajtimit të lidhur midis pajtimtarit dhe ONE ALBANIA;
 - e) çdo dokument tjetër që pajtimtari mendon se lidhet me mosmarrëveshjen dhe ndihmon në zgjidhjen e saj.