



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

INFORMACION PARA-KONTRAKTOR PËR OFRIMIN E SHËRBIMEVE TË TELEFONISË FIKSE NE RRJETIN ONE ALBANIA

Kontrata e Pajtimtimit është e hartuar në zbatim të: Ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008 "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar; Ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 "Për Mbrotjtjen e të Dhënave Personale" i ndryshuar; Ligjit Nr. 9902/2018 "Për mbrotjtjen e konsumatorit", i ndryshuar dhe akteve të tjera ligjore dhe nënligjore që rregullojnë këtë marrëdhënie në Republikën e Shqipërisë.

Palët e kësaj kontrate janë:

ONE Albania SH.A, person juridik shqiptar, sipërmarrës i shërbimeve të komunikimeve elektronike, regjistruar pranë Qendrës Kombëtare të Biznesit me NIPT J61814094W, me adresë kryesore të ushtrimit të aktivitetit në: Rruga "Muhedin Llagami", Kompleksi Square21, Tiranë (këtu e në vijim referuar si ONE/Operatori);

Pajtimtari, është individ, personi fizik ose personi juridik me të dhënat e plota të identifikimit, të cilat gjenden në formularin e regjistrimit, që është pjesë integrale e kësaj kontrate, i cili kërkon të përfitojë shërbimet sipas kësaj kontrate Lidhja 1 dhe Lidhja 2.

LIDHJA 1

TERMAT DHE KUSHTET E PËRGJITHSHME TË OFRIMIT TË SHËRBIMIT

TARIFAT

Tarifat standarde paraqiten në Aneksin 1 të kësaj Lidhje, ndërsa Plani tarifor i përzgjedhur nga Pajtimtari paraqitet në Lidhjen 2 të Kontratës së Pajtimtimit.

Tarifat e Shërbimeve janë objekt ndryshimi, të cilat vendosen dhe publikohen sipas kërkesave të ligjit Nr. 9918, datë 19.05.2008, "Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë", i ndryshuar.

KOHEZGJATJA

- a. Kjo kontratë lidhet për një afat fillestar të përcaktuar prej 12 (dymbëdhjetë) / 18 (tetëmbëdhjetë) / 24 (njëzetë e katër) muajsh, ose më të gjatë se 24 muaj kur vjen si kërkesë ose nevojë e pajtimtarit ose shprehje e lirë e vullnetit të të dyja palëve, duke filluar nga data e nënshkrimit të kontratës prej pajtimtarit. Në çdo rast, afati minimal i produktit të kontraktuar, parashikohet në Lidhjen Nr.2 "Plani Tarifor".
- b. Në rast përfundimi të kësaj kontrate nga Pajtimtari përpara përfundimit të afatit minimal, ky i fundit detyrohet të paguaje penalitet për përfundim të kontratës para afatit. Penaliteti do të jetë proporcional dhe përfshin tarifën mujore të planit tarifor të pajtimtarit, për pjesën e mbetur të afatit të kontratës. Në këto raste, penaliteti për përfundim para afatit minimal të kontratës që mund të kërkojë Operatori nga pajtimtari nuk mund të jetë më i lartë se:
 1. pagesa e tarifës bazë mujore e të gjithë muajve të mbetur të kontratës,
 2. diferenca që rezulton midis shpenzimeve totale që pajtimtari është angazhuar të kryejë gjatë gjithë kohëzgjatjes minimale të kontratës dhe nivelit të shpenzimeve totale të kryera nga pajtimtari deri në shkëputjen para afatit të kontratës nëse kontrata përmban angazhim të tillë të pajtimtarit. Në të tilla raste aplikohet vlera më e ulët midis (1) dhe (2).
- c. Operatori do të njoftojë Pajtimtarin nëpërmjet shërbimit postar/ e-mail/ SMS/telefonatë apo formave të tjera të komunikimeve elektronike të qëndrueshme, 30 dite përpara përfundimit të afatit minimal të kontratës.
- d. Në rast se Pajtimtari, nuk shprehet me shkrim për përfundimin e kontratës brenda afatit 30 ditor të njoftimit për përfundimin e afatit minimal të kontratës, palet bien dakord se kontrata kalon në një kontratë me afat të pacaktuar. Gjatë afatit të pacaktuar, përfundon çdo përfitim dhe/ose ofertë promovionale dhe Pajtimtari do të tarifohet sipas planit tarifor bazë të përzgjedhur në Lidhjen 2.
- e. Pajtimtari gëzon të drejtën për ta zgjidhur kontratën me afat të pacaktuar, në cdo kohë nëpërmjet një njoftimi maksimalisht 30 ditor/një mujor kundrejt Operatorit, dhe pa penalitet / kosto shtesë, përveç detyrimeve të pagueshme për shërbimet e përfituara gjatë periudhës së njoftimit për zgjidhje /mbyllje kontrate dhe detyrimeve të tjera kontraktore të mëparshme, nëse ka të tilla, sipas parashikimeve të legjislacionit në fuqi që rregullon regjimin e të drejtave dhe detyrimeve në RSH.

FATURIMI

- a.** Faturimi për Pajtimtarin do të jetë me bazë mujore dhe do të kryhet sipas përcaktimeve të kësaj kontrate e anekseve të saj.
- b.** Faturimi i pagesave dhe/ose detyrimeve mujore për shërbimin e aksesit në internet:
- do të përfshihet çdo muaj (si zë më vete) në faturën e shërbimit telefonik të muajit paraardhës ose atë aktual, në varësi të paketës së përzgjedhur nga pajtimtari, nëse Pajtimtari përfiton nga ONE shërbimin publik telefonik fiks, ose
 - do të kryhet me faturë të veçantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga ONE shërbimin publik telefonik fiks.
- Në të dyja rastet, fatura i dorëzohet Pajtimtarit në mënyrën dhe formën e kërkuar nga pajtimtari, jo më vonë se pesëmbëdhjetë ditë kalendarike përpara afatit të pagesës së saj. Për kategorinë joindivid, fatura do t'i komunikohet Pajtimtarit në përputhje me parashikimet ligjore në fuqi dhe përcaktimet specifike mbi fiskalizimin.
- c.** Pajtimtari do i paguajë operatorit një çmim ose paketë çmimesh, për shërbimet e ofruara, respektivisht:
- Çmimin fillestar për akses në rrjet dhe/ose aktivizimin e shërbimit për të cilin është lidhur Kontrata e Pajtimtit. Çmimi do të paguhet brenda afatit sipas kontratës dhe nuk është subjekt i kompesimit me përfundimin e kontratës.
 - Vlerën e gjithë shërbimeve të përdorura gjatë periudhës së faturuar. Periudha e faturimit zgjat nga dita e parë deri në ditën e fundit të muajit kalendarik.
- III.** Tarifën e pajtimtit mujor, e cila i takon plotësisht të aksesit për shërbimet e specifikuar për të cilat një kontratë është lidhur.
- IV.** Çmimin për pajisjen fundore kur blihet nga operatori ose qiranë për përdorimin e pajisjes fundore.
- V.** Tarifën për asistencë teknike në përdorimin e shërbimeve, përfshirë instalimin, mirëmbajtjen dhe riparimin e pajisjeve të Komunikimeve elektronike të ofruara.
- VI.** Pagesa për të tjera shërbime të specifikuar në listën e çmimeve të operatorit.
- d.** Faturimi për mbipagesën në rastin e parapagimit do të bëhet në faturën e muajit pasardhës.
- e.** Operatori faturon shërbimet e ofruara me parapagim ose paspagim sipas specifikimeve në Aneksin përkatës të produktit të ofruar.
- f.** Në faturën e dërguar Pajtimtarit, përveç vlerave të detyrimeve, Operatori përfshin:
- Afatin e pagesës së faturës;
 - Mënyrën dhe vendin e pagesës së faturës;
 - Pagesat shtesë;
 - Sanksionet në rast moshlyerjeje të detyrimeve (kamatë-vonesat, ndërpreje etj.);
 - Numër kontakti të Operatorit për Kujdesin ndaj Klientit për informacion për faturën (thirrjet drejt këtij numri janë pa pagesë ose me kosto sipas përcaktimeve në aneksin e tarifave, përkatësisht.)

KRYERJA E PAGESAVE

Detyrimet financiare të Pajtimtarit ndaj Operatorit kryhen si më poshtë:

- a.** Për vlerën e instalimit, aktivizimit të shërbimit, pajisjes fundore apo konfigurimit të saj, me LEKË në dorë, vetëm njëherë, pranë arkës së Operatorit ose me Urdhër-Xhirimi në emër dhe në favor të Operatorit, sipas përcaktimeve në faturën e lëshuar, në momentin e firmosjes së kësaj Kontrate, referuar tarifave të përcaktuara në Lidhjen 2.
- b.** Për pagesat mujore për shërbimet e marra sipas kontratës:
- Sipas afateve të përcaktuara në faturë por jo më vonë se dita e fundit e muajit kur është lëshuar fatura.
 - Për shërbimin e aksesit në internet, me faturën mujore të shërbimit telefonik, në rast se Pajtimtari përfiton nga Operatori shërbimin publik Ttelefonik fiks, ose
 - Sipas afateve të faturës së veçantë nëse Pajtimtari nuk përfiton nga Operatori shërbimin publik telefonik fiks.
- IV.** Për muajin e parë, në proporcion me numrin e ditëve të përdorimit të shërbimit, duke filluar nga data e ofrimit të shërbimit, deri në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore përkatëse.
- V.** Për muajin e fundit, në çdo rast, pagesa mujore e shërbimit të kontraktuar do të jetë e plotë.
- c.** Detyrimet duhet të shlyhen brenda afatit të përcaktuar në faturë.
- Në rast se Pajtimtari nuk kryen pagesën e faturës sipas afatit të saj, Operatori ka të drejtë të ndërmarrë sanksione dhe masa kufizuese të ofrimit të shërbimit për Pajtimtarin deri në përfundimin e kontratës sipas përcaktimeve të kësaj kontrate.



One Albania SHA

Adresa: Rruga "Muhamedin 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

TE DREJTAT DHE DETYRIMET E OPERATORIT:

- Operatori detyrohet:
- a. Të mundësojë për pajtimtarin shërbim konform standardeve të parashikuara në këtë Lidhje dhe anekset e saj. Pavarësisht kësaj, cilësia e shërbimit të ofruar nga Operatori mund të ndikohet nga faktorë të tjerë, të cilët janë jashtë kontrollit të Operatorit, duke përfshirë por mos u kufizuar me zonën e mbulimit, distancën, teknologjinë e ofrimit të shërbimit, pajisjet fundore, kushtet atmosferike etj., që mund të ndikojnë në parametrat e shërbimit të ofruar.
- b. Të aktivizojë ofrimin e Shërbimit, brenda 3 ditëve pune nga nënshkrimi i Kontratës së Pajtit. Në këtë afat përjashtohen vonesat e krijuara nga Pajtimtari.
- c. Të trajtojë kërkesën me shkrim të Pajtimtarit për transferimin ose ndryshimin e numrit të telefonit dhe t'i kthejë përgjigje brenda 10 (dhjetë) ditëve pune, nëpërmjet platformave digjitale të komunikimit. Në çdo rast, nëse për arsye teknike, apo arsye të pavarura nga Operatori, transferimi nuk mund të kryhet, përfundimi i kontratës përpara afatit minimal do të jetë subjekt penaliteti sipas parashikimeve të kontratës apo anekseve të saj.
- d. Të vendosë në dispozicion të personave me aftësi të kufizuar versionin në "large print" ose "braille" ose versionin audio të kontratës së pajtit. Detajet e kontaktit të sipërmarrësit për këtë qëllim publikohen në faqen zyrtare të internetit të ONE www.one.al
- e. Të njoftojë Pajtimtarin për modifikime të Kontratës, jo më vonë se 30 ditë përpara datës së hyrjes në fuqi të këtyre modifikimeve.
- Operatori ka të drejtë:
- a. T'i ndërpresë ofrimin e Shërbimit dhe ose shërbimeve, pajtimtarit i cili nuk ka zbatuar detyrimet sipas kësaj kontrate.
- b. Të aplikojë dhe zbatojë kërkesat e pajtimtarit, të paraqitura nga ky i fundit me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online, sipas kushteve të kësaj kontrate dhe anekseve të saj.
- c. Operatori nuk do të jetë i detyruar ndaj pajtimtarit për:
 - Dëmin që nuk shkaktohet nga veprimet direkte apo indirekte nga Operatori;
 - Dëmit të shkaktuar nga thirrjet e dështuara;
 - Mosplotësim të detyrimeve të tij për shkak të një force madhore gjatë kohëzgjatjes së saj;
 - Përmbajtjen e informacionit të transmetuar nëpërmjet rrjetit
 - Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si dhe demet dhe /ose prishjet në këto rrjete;
 - Ndërprerjen dhe/ose cilësinë e ulët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo është në kufij të parametrave teknike dhe cilësinë e rrjeteve të tjera të komunikimeve elektronike, si edhe demet dhe /ose prishjet në këto rrjete
 - Ndërprerjen dhe/ ose cilësinë e ulët të shërbimeve të komunikimeve elektronike kur kjo ndodh për mungesën, pezullimin, ose prishjen e parametrave teknike të cilësisë së pajisjeve të energjisë së godinave dhe/ose banesave;
 - Mungesën e ofrimit të shërbimeve ose cilësinë e dobët të tyre gjatë testimeve që kryhen nga operatori me qëllimin për të inspektuar pajisjet, lidhjet, rrjetet, etj., si edhe testet me qëllim përmirësimin apo efektshmërinë e shërbimit të ofruar, vetëm subjekt për pajtimtarin duke e mbajtur këtë të fundit të informuar paraprakisht.

TE DREJTAT DHE DETYRIMET E PAJTIMTARIT

- Pajtimtari ka të drejtë:
- a. Të kërkojë apo të kryejë me shkrim apo nëpërmjet aplikimeve online/ aplikacioneve të aplikuara nga Operatori ndryshimë të tipit të paketës, shpejtësisë së transmetimit apo të adresës (vendndodhjes), blerje ofertash promocionale/paketash shtesë për të cilat palët bien dakord.
- b. Të kërkojë me shkrim përfundimin e kontratës në mënyrë të njëanëshme.
- c. Të pezullojë përdorimin e shërbimeve pas paraqitjes së kërkesës me shkrim ndaj Operatorit, jo më vonë se 10 ditë kalendarike përpara datës së pezullimit.
- d. Në çdo rast, pezullimi i shërbimit nuk mund të kërkohej më shumë se dy herë brenda 12 muajve dhe në çdo rast, koha totale e pezullimit nuk mund të jetë më e gjatë se 3 muaj.
- e. Periudha e pezullimit në çdo rast do t'i shtohet afatit të kontratës apo produktit të përfituar nga pajtimtari. Shërbimet e pezulluara do të riaktivizohen automatikisht me mbarimin e periudhës së specifikuar në

kërkesën e pajtimtarit. Tarifa e pezullimit do të përcaktohet sipas listës së çmimeve në fuqi. shërbimit/shërbimeve.

- Pajtimtari detyrohet:
- a. Të mos përdorë shërbimin e ofruar për qëllime ilegale, për të shqetësuar, fyer apo kërcenuar Pajtimtarët e tjerë të rrjeteve të telekomunikacioneve apo për të kryer vepra që bien në kundërshtim me Legjislacionin Shqiptar.
- b. Të kryejë pagesën për shërbimin e ofruar, sipas mënyrës dhe afateve të përcaktuara në Kontratë dhe Lidhjet/ anekset e saj, si edhe të marrë dhe ruaje kopjen e dokumenteve që vërtetojnë kryerjen e veprimeve financiare për pagesën e faturës.
- c. Të mos keqpërdorë shërbimin dhe të mos vendosë në rrezik sigurinë dhe integritetin e rrjetit të Operatorit
- d. Të mos përdorë shërbimin për qëllime rishitjeje.
- e. Të mos transferojë shërbimin në palët e treta.
- f. Të mos ofrojë në çdo formë, për një arsye apo një tjetër, as të krijojë kushte për kopjim, regjistrim, ritransferim ose përdorim të përmbajtjes dhe shërbimeve për qëllime të tjera, dhe pa kapërcim ose përpjekje të kapërcejë mekanizmat për mbrojtjen e programeve kundër veprimeve të tilla dhe/ose përdorime të paautorizuara.
- g. Të mos dëmtojë instalimet apo pajisjet telefonike të Operatorit, por pa u kufizuar vetëm në to, të cilat ndodhen në territorin dhe objektet pronë private ose publike.
- h. Të lejojë në rast nevojë, për realizimin e ofrimit të shërbimit pajtimtarit, hyrjen në pronat private, të punonjësve të autorizuar të Operatorit, për të përdorur tokën, trojet dhe objektet e Pajtimtarit në përputhje me nenin 93 të Ligjit Nr. 9918 datë 19.05.2008, i ndryshuar.
- i. Të mos kalojë apo transferojë te të tretet të drejtat dhe detyrimet ndaj Operatorit sipas kontratës së pajtimtarit, pa miratimin me shkrim të këtij të fundit.
- j. Të njoftojë me shkrim Operatorin, për çdo ndryshim të të dhënave të tij identifikuese, apo të dhënave të komunikimit mes palëve. Deri në njoftimin e ndryshimeve të tilla, faturat dhe çdo komunikim/njoftim tjetër do të vijojë të kryhet në pikat e kontaktit të përcaktuara në kontratë.
- k. Të mos kryejë apo lejojë, përveç se me miratimin me shkrim të operatorit, gjenerimin, terminimin, tranzitimin apo devijimin e trafikut nga apo tek rrjeti i Operatorit duke përfutur nga një person i ndryshëm nga ai, ose ndonjë gjenerim artificial apo devijim të trafikut të paligjshëm duke përdorur shërbimet e kontraktuara.
- l. Të kthejë aparatën apo pajisjen e komunikimeve elektronike të marrë në përdorim në kushtet që i janë dhënë, përveç se për përdorim funksional normal, brenda 5 (pesë) ditëve kalendarike, në rastet e përfundimit të kontratës nga Operatori. Në rastin e përfundimit të kontratës nga ana e Pajtimtarit, Operatorit i lind e drejta të kërkojë kthimin e aparatit apo pajisjeve të komunikimeve elektronike në përdorim në momentin e paraqitjes së kërkesës për përfundim Kontrate, në përputhje me politikat e tij tregtare.
- m. Të paguajë të gjitha detyrimet e papaguara, duke përfshirë faturat e papaguara, faturën e emetuar nga Operatori deri në ditën e kërkesës për portabilitet të numrit dhe faturën që do të emetohet për shërbimet e përfutura deri në momentin e ekzekutimit të portabilitetit të numrit.

RUAJTJA E FSHEHTËSISË SË KOMUNIKIMEVE TELEFONIKE DHE PËRDORIMI I TË DHËNAVE PERSONALE

Operatori detyrohet të sigurojë zbatimin e Rregullores së Privatësisë së ONE të publikuar në faqen zyrtare të internetit të ONE https://www.one.al/Company/KOMPANIA/Informacione_Ligjore/Kodi_i_privatesise lidhur me mënyrën e mbledhjes, përpunimit apo transferimit të të dhënave personale të pajtimtarit sipas Ligjit Nr. 9887/2008, i ndryshuar dhe akteve të tjera nënligjore në zbatim të tij.

PËRFUNDIMI I NJËANSHEM I KONTRATËS

- a. Operatori ka të drejtë të ndërpresë ofrimin e shërbimit dhe të përfundojë në mënyrë të njëanëshme kontratën pa njoftim paraprak ndaj pajtimtarit në rastet si më poshtë vijon:
 - konstaton kundërvajtje flagrante, sistematike apo të vazhdueshme të detyrimeve kontraktuale dhe ose të Termave të Përgjithshme të shërbimit. Në kuptim të këtij parashikimi, me shkelje flagrante dhe shkelje sistematike të detyrimit kontraktual do të kuptohen:
 - “Shkelje flagrante e detyrimit kontraktual” është një shkelje që shkakton ose mund të shkaktojë dëm tek pajtimtarë/përdorues të tjerë ose tek operatori

- “Shkelje sistematike e një detyrimi kontraktual” është një shkelje që ka ndodhur dy a më shumë herë brenda afatit të kontratës.
 - pajtimtari me dashje dëmton/prish ose lejon shkatërrimin/dëmtimin/thyerjen/e modemit dhe ose pajisjeve të tjera të komunikimeve elektronike të ofruara nga operatori, nëse nuk paguan kompensim për çdo dhe të gjitha dëmet aktuale të shkaktuara ndaj operatorit, përfshirë edhe kostot e pajisjes fundore
 - nw rast tw forcws madhore.
- b. Pajtimtari ka të drejtë ta quajë këtë Kontratë të përfunduar në ditën e fundit përpara nxjerrjes së faturës mujore në rast se kërkesa për përfundim është paraqitur jo më vonë se data 25 e muajit.
 - Në rast se kërkesa për përfundim paraqitet pas datës 25, kontrata do të konsiderohet e përfunduar në ditën e fundit të muajit pasardhës.
- c. Nëse Pajtimtari nuk pranon kushtet e reja, Pajtimtari ka të drejtë të zgjidhë Kontratën me afat të caktuar në mënyrë të njëanëshme dhe pa kosto shtesë penalitet, duke e njoftuar me shkrim Operatorin brenda një afati 30 ditor nga data e njoftimit, në rastet e modifikimit/zëvendësimit të kontratës nga Operatori.
- d. Zgjidhja e kontratës nuk do të heqë detyrimet që pajtimtari ka në bazë të kontratës së vjetër. Pajtimtari ka të drejtë të ndërpresë kontratën në mënyrë të njëanëshme me një njoftim me shkrim tek Operatori dhe plotësimin e formularit përkatës dhe kontrata do të konsiderohet e përfunduar sipas parashikimeve të kontratës.
- e. Në çdo rast, Pajtimtari është përgjegjës në lidhje me kryerjen e të gjitha pagesave dhe detyrimeve që i përkasin kontratës dhe kthimin e aparateve dhe pajisjeve të komunikimeve elektronike në rast se janë dhënë në përdorim nga Operatori.
- f. Në çdo rast, Operatori gëzon të drejtën të përfundojë këtë kontratë në çdo kohë, me një njoftim paraprak 30 ditor drejtuar Pajtimtarit. Përfundimi dhe ndërprerja e një/ disa prej shërbimeve në mënyrë të njëanëshme nga palët nuk nënkupton edhe përfundimin në të njëjtin afat të kontratës, me përjashtim të rastit kur me kontratën merret vetëm një shërbim.

KUSHTE TË PËRGJITHSHME

- a. Kjo Kontratë hartohet dhe interpretohet nga Palët në përputhje me aktet ligjore dhe nënligjore të Republikës së Shqipërisë.
- b. Mosmarrëveshjet që lindin ndërmjet palëve zgjidhen sipas përcaktimeve në Udhëzuesin e Mosmarrëveshjeve me pajtimtarin, të dhëna si Aneks 2 i kësaj Kontrate. Në rast se palët nuk arrijnë të zgjidhin mosmarrëveshjen me mirëkuptim, secila mund t'i drejtohet për shqyrtim AKEP-it ose Gjykatës kompetente.
- c. Kjo Kontratë hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit të saj nga palët.

ANKESAT

1- Ankesat mund të paraqiten:

- a. Nëpërmjet numrit të shkurtër 123 për “Defekte dhe asistencë teknike” ose numrit +35542200123 nëse telefonohet nga një numër i ndryshëm nga ONE.
- b. Nëpërmjet sporteleve ONE ku merret deklarim shkresor për ankesën.
- c. Nëpërmjet postës për ankesa të ndryshme
- d. Për mbështetje teknike me e-mail në adresën kujdesi@one.al
- e. Për ankesa mbi faturimin me email në adresën ankesa@one.al
- f. ONE Chat, në faqen zyrtare të ONE si dhe whatsapp në numrin +355672000123/+355688000142

Pajtimtarët kanë të drejtë të ankohen apo të kërkojnë sqarime tek operatori që ofron shërbime të komunikimeve elektronike për kushtet kontraktore dhe/ose përmbushjen e këtyre kushteve nga operatori, përfshirë faturën dhe cilësinë e shërbimit të ofruar. Kërkesat për mbyllje kontrate do të depozitohen nëpërmjet nënshkrimit të Formularit të Terminimit të kontratës, i aplikuar nga Operatori në pikat e tij të shitjes.

2- Ankesat për faturim paraqiten brenda 15 ditëve nga marrja e faturës

3- Afati i informimit me shkrim të Pajtimtarit mbi rezultatin e shqyrtimit të ankesave është brenda 15 ditëve kalendarike nga marrja e tyre.

4- Nëse pajtimtari nuk është i kënaqur me përgjigjen e dhënë nga ONE, pajtimtari mund të kërkojë nga AKEP-i të zgjidhë mosmarrëveshjen me ONE ose të ndjekë kërkesën në rrugë gjyqësore. Kërkesa e pajtimtarit për zgjidhje mosmarrëveshjeje në AKEP, paraqitet me shkrim dhe duhet të përmbajë fakte dhe prova, në të cilat është bazuar. Kërkesa duhet të paraqitet në AKEP brenda 15 ditëve pasi pajtimtari të ketë marrë përgjigjen me shkrim nga ONE.