

## UDHËZIME MBI SHËRBIMET, MJETET NË DISPOZICION DHE PRODUKTET E SHOQËRISË ONE ALBANIA PËR PERSONAT ME AFTËSI TË KUFIZUAR

Aksesueshmëria në website është thelbësore për personat me aftësi kufizuara dhe e dobishme për të gjithë, prandaj ONE Albania ofron për pajtimtarët me aftësi kufizuara një seksion të veçantë në faqen zyrtare të saj, në seksionin “Kujdesi Ndaj Klientit/Aftësi e Kufizuar”, linkun si më poshtë;

[https://www.one.al/KUJDESI\\_NDAJ\\_KLIENTIT/Persona\\_me\\_aft%C3%ABsi\\_t%C3%AB\\_kufizuar](https://www.one.al/KUJDESI_NDAJ_KLIENTIT/Persona_me_aft%C3%ABsi_t%C3%AB_kufizuar)

Ky seksion është lehtësisht i arritshëm prej tyre me anë të një klikimi të vetëm për t'u mundësuar informacionin e nevojshëm në lidhje me një gamë të gjerë produktesh dhe shërbimesh që ONE Albania ofron dhe që kanë në fokus të veçantë interesat dhe nevojat e kësaj kategorie pajtimtarësh.

ONE Albania në këtë udhëzues përshkruan mënyrat/mundësitë me të cilat mund të ndihmojë klientët me aftësi të kufizuara për të përdorur produktet dhe shërbimet tona në menyrën më të dobishme prej tyre.

*ONE Albania përshkruan një person me aftësi ndryshe si një person:*

- Të verbër ose me shikim të kufizuar
- Të shurdhër ose me dëgjim të kufizuar
- Me një problem serioz të lëvizshmërisë
- Me shëndet të dobët mendor
- Jo në gjendje të kujdeset për veten

Gjithashtu kuptojmë që njerëzit mund të përjetojnë cenueshmëri “të përkohëshme”, si për shembull për shkak të fatkeqësive, humbjes së të ardhurave, një aksidenti ose plagosjes.

Shoqëria ONE Albania konsideron si persona me aftësi ndryshe, të gjithë ata individë që kanë dëmtime afatgjata fizike, mendore, intelektuale ose shqisore, apo të cilët

vërtetojnë nëpërmjet dokumentit përkatës se janë vlerësuar si persona me aftësi të kufizuara nga autoritetet kompetente.

Në faqen zyrtare të ONE Albania [www.one.al](http://www.one.al), është një seksion i dedikuar posaçërisht për këtë kategori, me nënseksione të veçanta, ku janë të pasqyruara mundësitë dhe lehtësirat që ofrohen për ta, të cilat i kemi renditur si më poshtë:

## 1. Aksesueshmëria në Website

- ❖ Aksesueshmëria në website është thelbësore për njerëzit me aftësi të kufizuara dhe e dobishme për të gjithë abonentët në tërësi. Faqja e ONE Albania është ndërtuar për të gjithë njerëzit, pavarësisht nga gjuha, vendndodhja ose aftësitë e tyre, duke qenë e aksesueshme për personat me aftësi të ndryshme dëgjimi, lëvizjeje, shikimi e të tjera.
- ❖ Aksesueshmëria është thelbësore për ne, me qëllimin që t'u mundësojmë të gjithëve përdorimin e produkteve dhe shërbimeve tona.
- ❖ Nëpërmjet kësaj iniciative, përfitojnë edhe individët që nuk janë me aftësi të kufizuara, si për shembull:
  - Personat që përdorin telefona celularë, orë inteligjente, televizorë inteligjentë dhe pajisje të tjera me ekrane të vegjël.
  - Personat e moshuar.
  - Personat me "aftësi të kufizuara të përkohëshme" të tilla si, krahu i thyer, syzet e humbura, ose kur ndodhen në një mjedis ku nuk mund të dëgjojnë audio.

## 2. Shikim

Për përdoruesit me aftësi të kufizuara në shikim, navigimi është gjëja më e rëndësishme në një faqe interneti, ndaj ne ofrojmë mbështetje për të lehtësuar aksesueshmërinë vizuale.

Në link-et si më poshtë ju mund të aksesoni në versionin Audio Termat dhe Kushtet e përgjithshme të Kontratës së Pajtimtarit për shërbimet Fikse dhe celulare të One Albania:

1. [https://www.one.al/sites/default/documents/files/inline-files/GTC%20-%20Mobile%20-%202029.01.2024\\_1\\_0.pdf](https://www.one.al/sites/default/documents/files/inline-files/GTC%20-%20Mobile%20-%202029.01.2024_1_0.pdf)

- 
- [https://www.one.al/sites/default/documents/files/inline-files/GTC-%20Fix-29.01.2024\\_1\\_0.pdf](https://www.one.al/sites/default/documents/files/inline-files/GTC-%20Fix-29.01.2024_1_0.pdf)

### 3. [Dëgjim/Artikulum](#)

Përvoja e aftësive të kufizuara në dëgjim, nga humbja e vogël deri në humbje të plotë të dëgjimit, është individuale. Duke qenë se, aftësitë në dëgjim ndryshojnë nga personi në person, ne ofrojmë disa strategji të ndryshme me përmbajtje video dhe audio.

Ne synojmë të ndihmojmë jo vetëm njerëzit me dëmtime të rënda të dëgjimit, por edhe njerëzit me dëmtime të vogla, të cilët mund të mos e kuptojnë domosdoshmërisht se dëgjimi i tyre është dobësuar.

### 4. [Lëvizje](#)

Për mbështetje aksesueshmërie në lëvizje, informacioni në website dhe në aplikacionin "My One" ju ndihmon të kryeni veprimet që dëshironi:

- ❖ [Tutorialit të shkruar për MyOne app.](#)
- ❖ [Video tutorialit të MyOne app.](#)
- ❖ [Live chat.](#)

Nëse keni vështirësi në lëvizje, mund të përdorni tastierën tuaj në vend të mouse-it për të lundruar në faqen tonë të internetit. Duke përdorur "Tab" dhe "Enter" në tastierën tuaj, është e mundur të lundroni dhe të përdorni të gjitha fushat e faqes sonë të internetit. Butoni "Tab" ju lejon të lëvizni dhe të shfletoni midis menuve dhe lidhjeve të shfaqura në secilën faqe, dhe shtypja "Enter" do të aktivizojë kërkesën tuaj për një menu ose lidhje të kufizuara. Tastet e shigjetave në tastierë do t'ju mundësojnë të lëvizni lart ose poshtë faqes, ose nga e majta në të djathtë.

### 5. [Identifikimi i klientit](#)

Për të identifikuar pajtimtarët me aftësi të kufizuara të cilët kërkojnë të përfitojnë nga shërbimet e ONE Albania, apo që kërkojnë informacion që ka të bëjë me marrëdhënien e tyre kontraktore me ONE, ky i fundit, në çdo rast, me qëllim trajtimin me prioritet të

kësaj kategorie pajtimtarësh, vepron referuar dokumentacionit përkatës, lëshuar nga autoritetet kompetente të njohura me ligj, që përcaktojnë pamundësinë/aftësinë e kufizuar të pajtimtarit. Pas identifikimit nëpërmjet dokumentit vërtetues të paraqitur nga pajtimtari, çdo kërkesë e mëtejshme trajtohet nëpërmjet kanaleve dhe procedurave të posaçme të shoqërisë.

## 6. Përparësi të Riparimit të Defekteve

ONE Albania i ka dhënë përparësi riparimit të defekteve, ku pas marrjes së raportimit të defektit në Call Center apo në kanalet e tjera të komunikimit online (web-Chat, whatst-app etj), i trajton ankesat e PAK me përparësi dhe në mënyrë të klasifikuar, duke filluar nga CRM me hapjen e biletës "Disability Type", eskalimin në sektorin përkatës teknik e më pas ndjekjen me prioritet nga ana e stafëve të teknikës për dhënien e zgjidhjes sa më të shpejtë të defekteve.

Çdo pajtimtar klasifikohet si person me aftësi të kufizuara duke u identifikuar në CRM me një parametër të veçantë (flag) i cili mundëson identifikimin e këtyre personave në të gjitha proceset e brendshme të kompanisë.

Përfaqësuesit e shitjeve në dyqanet e ONE janë të trajnuar dhe ndjekin një material udhëzues të dedikuar për mënyrën e trajtimit të kërkesave/ankesave të Personave me Aftësi të Kufizuara për të ofruar mbështetje dhe zgjidhje të problematikave të tyre.

## 7. Mjetet për Pranimin e Ankesave

One Albania u ka krijuar mundësinë pajtimtarëve për të adresuar në kohë reale shqetësimet apo ankesat lidhur me shërbimet e ofruara, të tilla si;

- ❖ Telefonata drejt numrit pa pagesë 123/142 nga çdo numër ONE Fiks dhe Mobile;
- ❖ Krijimin e një radhe të dedikuar me prioritet kryesor në Qendrën e Kontaktit IVR;
- ❖ Linke lehtësisht të aksesueshëm ku mund të adresohen problematika të ndryshme të pajtimtarëve, përfshirë edhe ata me aftësi të kufizuara në faqen zyrtare të ONE Albania:

Informacioni mbi ankesat (përfshirë edhe ankesat me shkrim) regjistrohet në sistem nëpërmjet krijimit të "biletave të dedikuara" duke mundësuar kështu menaxhimin eficient të tyre.

## 8. Informacione për Produktet e Dedikuara për Këtë Kategori Pajtimtarësh

Për publikimin dhe shpërndarjen e informacionit në formate të përshtatshme, ONE Albania ka ndërtuar që në Home Page një seksion të posaçëm në faqen e tij të internetit, të aksesueshëm dhe të dedikuar për Personat me Aftësi të Kufizuara, në të cilin këta abonentë mund të gjejnë informacion lidhur me produktet e dizenuara posaçërisht për këtë kategori, si edhe ofrimin e paketave me ulje në 2Play dhe 3Play

Në seksionin e posaçëm në faqen e internetit, dedikuar "Për pajtimtarët me aftësi kufizuara" janë vendosur kanale të ndryshme komunikimi që aksesohen nga Personat me Aftësi të Kufizuara, në varësi të kategorisë, p.sh. një person që ka humbur shikimin mund të kontaktojë qendrën e kontaktit dhe një person që ka humbur dëgjimin mund të përdorë kanalet mbështetëse me shkrim (web-Chat, whats-app etj).

Lidhur me vënien në dispozicion të kontratës apo dhe/ose faturës sipas Nenit 24, ONE Albania, në faqen web të tij, në seksionin dedikuar "Persona me Aftësi Kufizuara" ka publikuar:

- ❖ Kontratën TIP në Versionin Audio për shërbimet Fiks dhe Mobile

## 9. Ofrimi i Faturës në Format të Përshtatshëm

Përsa i përket ofrimit të faturës në format të përshtatshëm për Personat me Aftësi të Kufizuara, ONE Albania, për persona që kanë humbur shikimin, ofron funksionalitetin e faturës elektronike, si edhe konfigurimin e telefonatave dalëse në baza mujore që do të lexojnë shumën e faturës së pajtimtarit, ndërsa për një abonent që ka humbur dëgjimin, ai/ajo mund të regjistrohet në sistemin E-bill dhe me anë të këtij sistemi mundësohet dërgimi i faturës me mail automatikisht nga sistemi. Rregjistrimi mund të bëhet vetëm me një kërkesë nga ana e tyre ose nga ana e përfaqësuesit të tyre dhe fatura u dërgohet çdo muaj në adresën e-mail që deklarohehet nga abonentit.



#### **One Albania SHA**

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

Phone: +355 42275232 | E-mail: [contactus@one.al](mailto: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. Menaxhimi i Faturave nga Përfaqësuesi Ligjor

Për menaxhimin e faturave nga përfaqësuesi ligjor, me kërkesë të këtij të fundit, i cili mban këtë tagër sipas përcaktimeve ligjore, shoqëria ONE Albania ka të gjitha mundësitë operacionale t'i dërgojë faturat apo çdo informacion mbi faturën.