



## **MEKANIZMI I ZGJIDHJES SË ANKESAVE TË PAJTIMTARIT NË SHOQËRINË ABISSNET**

Në zbatim të detyrimeve që rrjedhin nga Ligji Nr.9918<sup>1</sup> “Për Komunikimet Elektronike” dhe Rregullores<sup>2</sup> Nr.16 të AKEP<sup>3</sup>, Abissnet ka përgatitur këtë udhëzues që ju vjen në ndihmë përse i përket hapave që duhet të ndiqni në rastin e ankesave apo pakënaqësive që mund të keni në lidhje me shërbimin.

Abissnet ka në fokus të veprimtarisë së vet, përmbushjen e kërkesave tuaja dhe zgjidhjen në një kohë sa më të shpejtë të çdo problemi apo pakënaqësie që mund të keni. Ankesat e pajtimtarit shqyrtohen në tre faza administrative që pasojnë njëra-tjetrën, ku faza e fundit përfshin ndërhyrjen e AKEP për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.

### **FAZA I**

Ju mund të paraqesni ankesën tuaj ose të kërkonit sqarime, në një nga kanalet e mëposhtme të komunikimit:

- Nëpërmjet numrit të shkurtuar **044 300 001** për “Difekte teknike”;
- Nëpërmjet numrit të shkurtuar **044 300 001** për “Asistence teknike për shërbimin e internetit”;
- Me e-mail në adresën: **support@abissnet.al**;
- Në njësitë tregtare të Operatorit;

Operatorët e kujdest ndaj klientit të shoqërisë Abissnet do të shqyrtojnë natyrën e ankesës suaj dhe do të t’ju informojnë për zgjidhjen e problemit, përmes njoftimit me një nga mjetet e komunikimit elektronik (telefon, posta elektronike).

<sup>1</sup> Ligj Nr.9918, datë 19.05.2008, “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar;

<sup>2</sup> Rregullore Nr.16, datë 16.04.2010 “Për Treguesit e Cilësisë së Shërbimit”;

<sup>3</sup> Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare;



## FAZA II

Nëse nuk jeni të kënaqur me sqarimet dhe shpjegimet e bëra nga departamenti i kujdesit ndaj klientit, sipas procedurës së shpjeguar në fazën e mësipërme, ju mund të paraqesni një ankesë me shkrim duke respektuar afatet e mëposhtme:

- Brenda 15 ditëve nga marrja e faturës për shërbimin e ofruar, nëse ankesa i referohet shumës së faturuar për shërbimin e ofruar; ose
- Brenda 15 ditëve nga ofrimi i shërbimit, nëse ankesa i referohet cilësisë së shërbimit të ofruar;

Ankesën tuaj me shkrim mund ta dorëzoni në adresat e mëposhtme:

- Në njësitë tregtare të Abissnet;
- Përmes postës, në adresën: Rruga “Ismail Qemali”, Pallati 18, Kati II, Tiranë;

Pas marrjes së ankesës në një nga format e mësipërme, Abissnet do të kryejë verifikimet e nevojshme si më poshtë:

- Departamenti i financës do të verifikojë shumën e faturuar për shërbimet e ofruara dhe pas verifikimit do të konfirmojë shumën e faturuar ose do ta korrigjojë atë;
- Departamenti i teknikës do të verifikojë cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe pas verifikimit do të kryejë ndërhyrjet e duhura, nëse konstaton probleme të natyrës teknike në lidhje me ofrimin e shërbimit;

Për verifikimet e mësipërme, Abissnet ju dërgon përgjigje me shkrim, brenda 15 ditëve nga depozitimi i ankesës me shkrim të pajtimtarit.

## FAZA III

Pas marrjes së përgjigjes me shkrim nga Abissnet, sipas procedurës së shpjeguar më sipër, nëse nuk jeni dakord me përgjigjen, ju mund të kërkonti zgjidhjen e mosmarrëveshjes në AKEP (Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare).

Kërkesën në AKEP duhet ta dorëzoni brenda 15 ditëve nga marrja e përgjigjes me shkrim dhe duhet t'i bashkëngjisni fakte dhe prova në të cilat bazoni kërkesën tuaj si më poshtë:

- të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe adresën tuaj;
- të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe adresën e ofruesit të shërbimit;
- objektin e kërkesës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes;



- parashtrimin e pretendimeve dhe kundërshtimeve ndaj përgjigjes së ofruesit të shërbimeve lidhur me ankimin;

Kërkesa plotësohet sipas formularit dhe dorëzohet me postë ose dorazi në adresën:

**Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare**  
**Rruga “Reshit Çollaku”**  
**Tiranë, Shqipëri**

Kërkesën mund ta dorëzoni dhe në formë elektronike, përmes:

- aplikacionit online [e-ankime](#);
- adresës e-mail: [konsumatori@akep.al](mailto:konsumatori@akep.al)

#### **FAZA IV**

Kjo fazë përfshin zgjidhjen në rrugë gjyqësore të mosmarrëveshjes, pas ezaurimit të procedurës administrative të mësipërme. Në përfundim të procedurës për zgjidhjen e mosmarrëveshjes sipas fazës së tretë, AKEP del me një rekomandim me shkrim se si duhet të zgjidhet mosmarrëveshja.

Në rast se rekomandimi nuk pranohet, secila nga palët mund të kërkojë zgjidhjen e mosmarrëveshjes në gjykatën kompetente.