

PROCEDURA E ANKESAVE

Procedurë publike për pranimin, regjistrimin dhe trajtimin e ankesave

KOSOVANET trajton ankesat e përdoruesve në mënyrë të regjistruar dhe me afate të përcaktuara. Çdo ankesë merr konfirmim ose numër referues.

1. Kanalet për paraqitjen e ankesës

- Formulari elektronik në www.kosovanet.net/informata-per-perdoruesit.html
- E-mail: info@kosovanet.net
- Telefon: 044 295 942
- Drejtpërdrejt në zyrën e KOSOVANET ose me postë në adresën e publikuar nga KOSOVANET.

2. Afatet për paraqitje

Lloji i ankesës	Afati
Shuma e faturuar	Brenda 15 ditëve nga marrja e faturës
Cilësia e shërbimit	Brenda 30 ditëve nga ofrimi i shërbimit ose paraqitja e problemit

3. Të dhënat që duhet të përmbajë ankesa

- Emri dhe mbiemri i përdoruesit
- Numri i klientit/kontratës, kur është i disponueshëm
- Numri i telefonit dhe/ose e-maili
- Adresa e shërbimit
- Lloji dhe përshkrimi i ankesës
- Numri i faturës, kur ankesa lidhet me faturim
- Zgjidhja ose masa që kërkohet nga përdoruesi

4. Regjistrimi dhe trajtimi

Pas pranimit, KOSOVANET e regjistron ankesën me datën e pranimit, të dhënat identifikuese, objektin e ankesës, statusin e trajtimit dhe datën e përgjigjes. Përdoruesi njoftohet pa vonesë për pranimin dhe merr numër referues ose konfirmim tjetër të regjistrimit.

KOSOVANET shqyrton ankesën dhe i jep përdoruesit përgjigje brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga data e pranimit.

5. ARKEP dhe zgjidhja e mosmarrëveshjes

Nëse përdoruesi nuk pajtohet me përgjigjen me shkrim të KOSOVANET, ai mund t'i drejtohet ARKEP-it brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga marrja e përgjigjes. Nëse KOSOVANET nuk përgjigjet brenda afatit prej 15 ditësh, përdoruesi mund t'i drejtohet ARKEP-it pas skadimit të këtij afati, sipas procedurës së Rregullores Nr. 61.

Faqja e ARKEP: www.arkep-rks.org

6. Evidenca e ankesave

KOSOVANET mban regjistër të ankesave. Regjistri nuk publikohet dhe qasja kufizohet te personeli i autorizuar, sepse përmban të dhëna personale dhe informacione të kontratës/shërbimit.