



FUENTE DYNAMICS

ANKESAT E KONSUMATORËVE DHE ZGJIDHJA E TYRE (Dokument informues për konsumatorët jofamiljarë)

Nëse konsideroni se ka pasur ndonjë pasaktësi apo parregullsi lidhur me zbatimin e Kontratës për Furnizim, në veçanti faturimin e energjisë elektrike, dhe të dhënat e matjes së konsumit, ju keni të drejtë të paraqisni ankesë me shkrim.

SI TË PARASHTROJ NJË ANKESË?

<p>Hapi 1.</p>	<p>PLOTËSONI Formularin e Ankesës nga webfaqja jonë, ose përgatisni Ankesën tuaj me shkrim.</p> <p>Për qëllime të fillimit të procedurës së ankesës, mjafton edhe njoftim me email, pa përdorur domosdoshmërisht Formularin e Ankesës, me kusht që njoftimi të përmbajë informacionet e nevojshme sipas këtij dokumenti informues; Formularit të Ankesës; dhe dispozitave përkatëse të Kontratës.</p>
<p>Hapi 2.</p>	<p>SIGUROHUNI që ankesa të përmbajë së paku:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ të dhënat e plota të konsumatorit (personit juridik); ▪ datën e Kontratës; ▪ pikë matëse; ▪ referencën e faturës dhe periudhën përkatëse (kur ankesa lidhet me faturim); ▪ përshkrimin e qartë dhe të detajuar të çështjes; ▪ shumën e kontestuar (kur është e aplikueshme). <p>Në rast të mungesës së elementeve të nevojshme, mund të kërkohet plotësim i informacionit. Paraqitja e ankesës nuk pezullon automatikisht detyrimin për pagesë.</p>
<p>Hapi 3.</p>	<p>BASHKËNGJITNI dokumentacionin mbështetës që mund të ndihmojë në shqyrtimin e drejtë dhe objektiv të ankesës (p.sh. kontrata, kopje faturash, dëshmi pagese, korrespondencë, etj.).</p>
<p>Hapi 4.</p>	<p>NËNSHKRUANI DHE DËRGONI Formularin (nëse përdoret formulari zyrtar) dhe vendosni datën e paraqitjes së Ankesës.</p> <p>Në rast të dërgimit elektronik, Formulari duhet të jetë i nënshkruar dhe i skanuar nga personat e autorizuar dhe të dërgohet nga adresa zyrtare e emailit të kompanisë suaj, siç është përcaktuar në Kontratë.</p> <p style="text-align: center;">→ FIZIKISHT: Rr. Tirana, Objekti Prime Group, C4/3, Llamella D Kati II,, nr.4, 10000 Prishtinë, Kosovë</p> <p style="text-align: center;">→ NË FORMË ELEKTRONIKE:</p>

Ky dokument ka karakter informues dhe publikohet për transparencë ndaj konsumatorëve jofamiljarë. Në secilin rast, Kontrata për Furnizim me Energji Elektrike ndërmjet Konsumatorit dhe Furnizuesit mbetet dokumenti bazë dhe detyrues, dhe çdo ankesë do të trajtohet në përputhje me dispozitat e saj, si dhe me legjislacionin në fuqi në Republikën e Kosovës.



FUENTE DYNAMICS

në përputhje me të dhënat e kontaktit të përcaktuara në Kontratë.

→ Për lehtësimin e komunikimit, në çdo rast ankesa të përcillet edhe në adresën elektronike zyrtare:

info@fuentedynamics.com

Detajet e plota për adresat dhe kontaktet zyrtare për dërgimin e njoftimeve dhe ankesave janë të përcaktuara në Kontratën për Furnizim me Energji Elektrike, dhe ato përditësohen sipas rastit.

Data e pranimit të Formularit të Ankesës nëpërmjet postës/dorëzimit fizik do të konsiderohet data e deponimit të ankesës.

Nëse ankesa deponohet nëpërmjet emailit, data e deponimit do të konsiderohet data e dërgimit të emailit.

* *Ankesa lidhur me faturimin:* Në përputhje me Kontratën, pjesa e pakontestuar e faturës duhet të paguhet brenda afatit. Për pjesën e kontestuar, deri në zgjidhjen përfundimtare të çështjes, zbatohet mekanizmi i pagesës sipas kushteve kontraktuale. Këto dispozita synojnë ruajtjen e stabilitetit kontraktual dhe operativ ndërmjet palëve. Furnizuesi do të shqyrtojë ankesën dhe do të japë përgjigje me shkrim brenda afateve të përcaktuara në Kontratë. Në rast se çështja lidhet me të dhëna që burojnë nga Operatori i Sistemit të Shpërndarjes (OSSh), afati mund të zgjasë për aq sa është e nevojshme për verifikimin teknik.

** *Ankesa lidhur me matjet:* Sipas Kontratës, matësi dhe sistemi i matjes janë në përgjegjësi të operatorit përkatës, përderisa të dhënat e matjes të siguruara nga operatorët përbëjnë burimin zyrtar dhe të vetmin burim të vlefshëm për faturim. Në rast dyshimi për saktësinë e matjes, Ankesa paraqitet me shkrim tek Furnizuesi. Furnizuesi e adreson çështjen pranë operatorëve për verifikim teknik. Me kërkesë të arsyeshme, Konsumatorit i sigurohet dokumentacioni mbështetës i pranuar nga operatorit përkatës.

*** *Të tjera:* Konsumatori mund të adresojë vërejtjet të tjera të cilat ndërlidhen me zbatimin e Kontratës. Furnizuesi do ta shqyrtojë çdo kërkesë në mënyrë të drejtë, objektive dhe transparente, dhe do të japë përgjigje me shkrim në përputhje me afatet kontraktuale dhe legjislacionin në fuqi.

Ky dokument ka karakter informues dhe publikohet për transparencë ndaj konsumatorëve jofamiljarë. Në secilin rast, Kontrata për Furnizim me Energji Elektrike ndërmjet Konsumatorit dhe Furnizuesit mbetet dokumenti bazë dhe detyrues, dhe çdo ankesë do të trajtohet në përputhje me dispozitat e saj, si dhe me legjislacionin në fuqi në Republikën e Kosovës.