

Komentet e KEK-ut në lidhje me Raportin Monitorues

Të nderuar,

Raportin monitorues të ZRRE-së e kemi lexuar me kujdes. Pajtohemi me vërejtjet e dhëna, të cilat në këtë fazë të tranzicionit janë të vështira për tu përmbushur. Komentet e vetme i kemi në pikat e mëposhtme:

V.

1.2.3.

a) deri tani një udhëzim i tillë është përcjellë vetëm me gojë.

c&d) ankesat e vogla i kemi procesuar dhe do ti procesojmë nga Qendra e Thirrjes, ankesa të cilat regjistrohen me shumë informata përcjellëse.

Ankesat të cilat kërkojnë shqyrtim më detal nga kjo Qendër përcjellën te Shërbimi i Përkujdesit të Distriktit përkatës. Përgjigja prapë i kthehet konsumatorit nga HQ.

1.2.5. Derisa kontesti me këtë konsumatorë nuk ka përfunduar mendojmë që nuk ish dasht të publikohet ky rast.

Kerkesa jone per ZRE-në.

Ndërsa obligimet që dalin nga Ligjet në fuqi si dhe nga raporti i monitorimit të fundit do ti përmbushim sipas afatit të paraparë (kërkuar) 60 ditë.

Me respekt,
Fellanza

KEK Coments regarding Monitoring Report

Dear all,

We have reviewed thoroughly the ERO Monitoring Report. We agree with the comments provided, which in this transition stage are very difficult to meet/fulfill. The only comments and remarks we have for the below points:

V.

1.2.3.

a) to the date such instruction was followed only by oral instruction (nothing written).

c&d) the small complaints we have processed and we will process them through the Customer Call Center, complaints which are recorded and registered with significant supporting information.

The complaints which require more detailed review are forwarded from this Center to the Customer Care Service of the respective District. The answer for the Customer is given through the HQ.

1.2.5. Until the dispute with this customer is not completed and solved we consider that it's not reasonable to publish the case.

Our Request to ERO.

We would like to ask that for fulfilling the obligations coming from the applicable Laws as well as from the last Monitoring Report the foreseen deadline from 30 days to be extended to 60 days.

Respectfully
Fellanza