

PROCEDURA PRIVIND MASURAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

Parametrii din prezenta procedura sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clientilor INTERNET OLTENIA, cu exceptia ofertelor individuale stabilite intre clienti si INTERNET OLTENIA in cadrul negocierilor directe.

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, INTERNET OLTENIA va măsura și va publica pe site-ul propriu www.oltenia.ro următorii indicatori de calitate a serviciilor de internet:

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet – reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii de catre INTERNET OLTENIA a unei cereri valide de furnizare sau, dupa caz, activare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru clientul care a formulat cererea.

Prin cerere valida care marcheaza momentul de la care incepe sa curga termenul necesar pentru furnizarea serviciului se intelege contractul de furnizare servicii de acces internet semnat in mod valabil de catre client si INTERNET OLTENIA.

Programul si modalitatile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

- In punctul de prezenta INTERNET OLTENIA de Luni pana Vineri in intervalul orar 9-17,
- Telefonice la numerele la 0251 419112 ,
- Prin e-mail la adresa office@oltenia.ro.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- Se face un raport care contine durata de instalare a conexiunilor active in perioada de raportare ordonat crescător.
- Se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:
- procentajul conexiunilor activate în termenul contractual (pentru fiecare dintre cele două termene de furnizare prevăzute în contract)
- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

Observatii:

- daca utilizatorul final solicita furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.
- In calcul nu se includ:
- cererile de conectare anulate de solicitant;
- cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre INTERNET OLTENIA a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta in raportarea intreruperii sau degradarii serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre INTERNET OLTENIA si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii. In cazul serviciului de acces internet furnizat fara garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamatie privind un deranjament consta doar in intreruperea furnizarii serviciului. Durata de remediere a deranjamentelor se masoara in ore.

Nu vor fi incluse cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu reseaua INTERNET OLTENIA, cu privire la care INTERNET OLTENIA nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute. Nu vor fi incluse in statistica cazurile in care se primesc reclamatii pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate in proprietatea utilizatorilor finali.

Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali - reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatii primite in perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat in reclamatie. In cazul in care acelasi utilizator final transmite catre INTERNET OLTENIA mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Reclamatii pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

Telefonic

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard): 0251 416687

Acces direct

In punctul de prezenta INTERNET OLTENIA de Luni pana Vineri in intervalul orar 9-17.

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente – reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatii referitoare la deranjamente validate, primite in perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea sau degradarea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre INTERNET OLTENIA si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea unei reparatii.

In cazul in care acelasi utilizator final inainteaza catre INTERNET OLTENIA mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca o reclamatie este retrimisa inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii - reprezinta raportul dintre numarul reclamatilor cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise in perioada de facturare.

O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului in ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata si comunicata de furnizor.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/ reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depasirea limitei de trafic inclusa in abonament, suma totala tarifata, ori alte asemenea elemente ce determina prelungirea termenului de plata scadent. O reclamatie privind corectitudinea facturarii nu trebuie confundata cu o explicatie ceruta in legatura cu factura (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament.

Datele se centralizeaza pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numarului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii primite de la abonati.

Statistica include toate reclamatiiile legate de facturare primite in perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate in reclamatie.

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre un furnizor a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata.

Durata de solutionare a reclamatilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatiiile valide primite in perioada de facturare.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata. La determinarea termenului de solutionare a reclamatilor INTERNET OLTENIA va elimina perioada intarzierilor in solutionare datorate utilizatorului final.

Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final iar aceasta nu poate fi obtinuta intr-un timp rezonabil, respectiva reclamatie va fi exclusa din statistici.