

Procedură privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciilor de acces la internet

În conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, în calitate sa de operator de comunicații electronice, **II SCRIBA CRISTIAN**, va aplica începând cu 1 septembrie 2013 următoarea procedură privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi:

Procedura

Se va publica pe pagina de internet proprie (www.xnetpro.ro), iar valorile măsurate ale parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, în condițiile stabilite în Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

1. INDICATORI MĂSURAȚI

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- B. Termenul de remediere a deranjamentelor
- C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali
- D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final
- E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente
- F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

2. METODOLOGIE MASURARE INDICATORI

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către II SCRIBA CRISTIAN a unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea. Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic. Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri;
- c) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare. Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice. Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi.

Durata în care se încadrează 80% respectiv 90% din cele mai rapid soluționate cereri se măsoară astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescătoare;
- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate cereri”.

Nu se includ în statistici:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) 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;

d) cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cauze independente de II SCRIBA CRISTIAN. (ex. se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către client).

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore lucrătoare, cuprins între momentul recepționării de către II SCRIBA CRISTIAN a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, necesitând efectuarea de reparații.

Se vor contoriza și publica valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul.

Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul. Măsurătorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80% respectiv 90% din cele mai rapid remediate deranjamente valide se măsoară astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor în ordine crescătoare;
- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid remediate deranjamente validate”.

Nu se includ în statistici:

a)cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a II SCRIBA CRISTIAN, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute.

b) deranjamente care au fost deja remediate

c)deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

d) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

e) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final - reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație. Pentru fiecare reclamație primită, furnizorul comunică utilizatorului final un număr de înregistrare. În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente— reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare. O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații. În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

Nu se includ în statistici:

a)cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a II SCRIBA CRISTIAN, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute.

b)deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

c) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

d) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării - emise în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată. Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare/ reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină întinderea obligației de plată.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonați. Statistica include toate reclamațiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamație. Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturării, înregistrat în perioada de raportare, la numărul total al facturilor emise în aceeași perioadă.

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali – reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore. Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare. Durata în care se încadrează 80% respectiv 90% din cele mai rapid soluționate reclamații se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;

- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;

- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații”.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Nu se includ în statistici:

a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a II SCRIBA CRISTIAN, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute.

b) deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

c) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

d) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului

3. TERMENE DE PUBLICARE ȘI PĂSTRARE PE PAGINILE WEB

Termenele de publicare pe paginile de internet ale II SCRIBA CRISTIAN ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi următoarele:

a) până la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie;

b) până la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie;

c) până la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 30 septembrie;

d) până la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 octombrie și 31 decembrie.

Termenul minim de păstrare pe site-urile proprii ale acestor informații va fi de un an calendaristic.