

PROCEDURĂ PRIVIND MĂSURAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

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

A.1 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Adisam Telecom 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 considera ca un serviciu de acces la Internet este functional in momentul in care este realizat atat accesul fizic, cat si logic.

Termenul de instalare este prevazut in contractul cu clientii la art 3.1 si este de 20 zile calendaristice.

Parametrii specifici:

Se contorizeaza si se publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de Adisam Telecom in contractele incheiate cu utilizatorii finali si in conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, valorile urmatorilor parametrii:

- a) Durata in care se incadreaza 80 % din cele mai rapid solutionate cereri;
- b) Durata in care se incadreaza 95 % din cele mai rapid solutionate cereri;
- c) Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final .

In calcul nu se includ:

- 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.

A.2 Termenul de remediere a deranjamentelor

Reprezintă intervalul de timp calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Adisam Telecom a unei reclamații privind un derajament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la Internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

Parametrii specifici:

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de Adisam Telecom în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, 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.

Reguli de colectare a datelor și calcul a parametrilor:

Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

Nu se vor lua în calcul cazurile în care:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului;
- c) deranjamentele pentru a caror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a Adisam Telecom, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei aparute.

A.3 Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Parametrii specifici:

Se va contoriza și publica valoarea parametrului „numarul reclamatiilor inregistrate per utilizator final in perioada de raportare”.

Reguli de colectare a datelor și calcul a parametrilor:

Statistica include toate reclamatiile primite in perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect, sau orice alt element invocat in reclamatie.

Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii și numarul de utilizatori finali ai serviciului de acces la Internet inregistrati in ultima zi a perioadei de raportare.

A.4 Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Parametrii specifici:

Se contorizeaza și se publica numarul de reclamatii referitoare la deranjamente inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Reguli de colectare a datelor și calcul a parametrilor:

Statistica include toate reclamatiile referitoare la deranjamentele validate, primite in 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 deranjamentele validate și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

A.5 Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor 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 și comunicată de furnizor.

Dezacordul exprimat de Client poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină prelungirea termenului de plată scadent.

O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație despre conținutul facturii (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

Parametrii specifici:

Se contorizează și se publică valoarea parametrului „frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării”.

Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor:

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.

A.6 Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Reprezintă intervalul de timp calculat în ore cuprins între momentul primirii de către Adisam Telecom a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Parametrii specifici:

Se contorizeaza si se publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenele de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, valorile urmatorilor parametri:

- a) Durata in care se incadreaza 80 % din cele mai rapid solutionate reclamatii;
- b) Durata in care se incadreaza 95 % din cele mai rapid solutionate reclamatii;
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor.

Reguli de colectare a datelor si calcul a parametrilor:

Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare.

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.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, furnizorul va elimina perioada întâzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil respectiva reclamație este exclusă din statistici.

Termeni de publicare pe pagina WEB:

Termenele de publicare pe paginile de internet Adisam Telecom ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces Internet vor fi urmatoarele:

- a) Pana la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 ianuarie si 31 martie
- b) Pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 aprilie si 30 iunie
- c) Pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 iulie si 30 septembrie
- d) Pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 octombrie si 31 decembrie.