

Procedura pentru masurarea parametrilor de calitate administrative pentru servicii de acces la internet

In conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, in calitatea sa de operator de comunicatii electronice, iNES Group SRL denumita in cele ce urmeaza iNES, va aplica incepand cu 1 ianuarie 2012 urmatoarea procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi, pentru serviciile de acces internet comercializate sub brandul iNES sau iNES 3play:

Procedura se va publica pe pagina de internet proprie (www.ines.ro), iar valorile masurate ale parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, in conditiile stabilite in Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

1) Indicatori masurati

- Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- Termenul de remediere a deranjamentelor
- Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali
- Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final
- Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente
- Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

2) Metodologie masurare indicatori

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet - Reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul receptionarii de catre iNES a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final. Se vor contoriza si publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile urmatoarelor parametri:

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

In calculul acestui indicator NU se vor lua in considerare urmatoarele situatii:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului prevazut la pct. 2.3.

Termenul de remediere a deranjamentelor - Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre iNES a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care serviciul reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare. Se vor contoriza si publica valorile urmatoarelor parametri:

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip.

NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului.

Termenul de solutionare a reclamatii primite de la utilizatorii finali - Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre INES a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata. Se contorizeaza si se publica valorile urmatoarelor parametri:

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
3. procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatiiilor, se vor elimina intarzierile in solutionare datorate utilizatorului final. Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final intr-un termen mai lung de 3 zile lucratoare, aceste sesizari se vor exclude din statistici.

Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final - Reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii inregistrate intr-o perioada data si numarul total de utilizatori ai serviciului de Internet in ziua in care se ruleaza raportul. Se vor lua in calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiuŃe „service”, la care se vor aduŃa reclaŃatiile de factura comerciala.

Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente - Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii inregistrate intr-o perioada data si numarul total de utilizatori ai serviciului de Internet in ziua in care se ruleaza raportul. Se vor lua in calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiuŃe „service”.

Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii - Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata. 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 de furnizor.

3) Termene de publicare si pastrare pe paginile web

Termenele de publicare pe paginile de internet INES ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la 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.

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