

Procedura privind masurarea 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 comunicatii electronice, **S.C. BKB WIRELESS DISTRIBUTION SYSTEMS S.R.L.**, va aplica începând cu data de 1 ianuarie 2012 urmatoarea procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi , pentru serviciile de internet comercializate:

Procedura

Aceasta procedura s-a publicat pe pagina de internet proprie (www.alienstation.ro), iar valorile masurate ale parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, în conditiile stabilite în Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

1) Indicatori masurati:

- A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*
- A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor*
- A.3. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali*
- A.4. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*
- A.5. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*
- A.6. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii*

2) Metodologie masurare indicatori

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Reprezinta intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul receptionarii de catre S.C. **S.C. BKB WIRELESS DISTRIBUTION SYSTEMS S.R.L.**, a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la Internet si momentul în care serviciul este functional si devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final.

Se vor contoriza si publica în mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile urmatorilor parametri:

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

În calculul acestui indicator NU se vor lua în calcul urmatoarele situatii:

- 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 locatia de furnizare a serviciului în vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însa incluse în statistica aferenta parametrului prevazut la pct. A.1.3.

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

Reprezinta intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul receptionarii de catre **S.C. BKB WIRELESS DISTRIBUTION SYSTEMS S.R.L.** a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul în care serviciul reclamat a fost readus în parametrii normali de functionare. Se vor contoriza si publica valorile urmatorilor parametri:

1. durata în care se încadreaza 85% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata în care se încadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip.

NU se vor lua în calcul urmatoarele situatii:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci când se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amânarea remedierii deranjamentului.
- c) vreme nefavorabila , temperaturi extreme: ger , viscol , ploaie, canicula , vant puternic.

C. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

Reprezinta intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de catre **S.C. BKB WIRELESS DISTRIBUTION SYSTEMS S.R.L.** a unei reclamatii valide si momentul în care aceasta a fost solutionata. Se contorizeaza si se publica valorile urmatorilor parametri:

1. durata în care se încadreaza 85% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
2. durata în care se încadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
3. procentajul reclamatiiilor solutionate în termenul asumat prin contractul de servicii tip.

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

D. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

Reprezinta numarul de reclamatii înregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii înregistrate într-o perioada data si numarul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se ruleaza raportul. Se vor lua în calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”, la care se vor aduna reclamatiiile de factura comerciala.

E. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii înregistrate într-o perioada data si numarul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se ruleaza raportul. Se vor lua în calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”.

F. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise în perioada analizata. O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului în ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, în scris sau în orice alta forma acceptata de furnizor.

3. Termene de publicare si pastrare pe paginile web

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

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

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