

PROCEDURĂ PRIVIND MĂSURAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

În baza Deciziei ANCOM nr.1201/2011, începând cu trimestrul III, 2013, Xandranet va măsura și va publica pe pagina de internet proprie următorii 6 indicatori de calitate a serviciilor de internet:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de Internet (instalare și activare a conexiunilor de Internet)
2. Termenul de remediere a deranjamentelor
3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (Client)
4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente
5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării
6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (Clienți)

Indicatorii menționați se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clienților Xandranet, cu excepția ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe.

Prin termenul de instalare se înțelege și activarea serviciului, Xandranet utilizând o politică de activare a serviciului contractat în momentul instalării.

Xandranet va publica pe pagina proprie de internet rezultatele măsurătorilor efectuate cu privire la parametrii menționați.

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet : Este de 15 zile lucratoare de la fdata semnarii contractului

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Xandranet 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 Clientul care a formulat cererea.

Furnizorul va instala și activa, în termen de maxim 15 zile lucrătoare conexiunea proprie la adresa Utilizatorului, care va face parte integrantă din rețeaua Furnizorului în condițiile în care Furnizorul sau Beneficiarul nu trebuie să obțină autorizații speciale de acces pe proprietăți sau de la administratorul imobilului. Termenul de instalare se va extinde cu perioada în care Utilizatorul nu poate fi contactat, nu este disponibil, nu asigură accesul pentru instalare sau nu are obținute autorizațiile necesare. De asemenea termenul de instalare se poate prelungi cu perioada necesară Furnizorului pentru a obține autorizațiile necesare din imobil respectiv, de acord comun cu Beneficiarul, dar nu mai mult de 4 luni, conform OUG 111/2011. Conectarile se fac doar în zilele de program: de luni până vineri de la orele 10-22.

Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

O cerere validă poate fi formulată telefonic la numărul: 021.569.89.79 de luni până vineri între orele 11:00 – 17:00 și tot în acest interval se vor soluționa cererile de conectare. Cererile se înregistrează în programul de administrare al Xandranet. De aici sunt preluate de personalul tehnic care procedează întâi la verificarea condițiilor de conectare apoi trece la conectarea fizică propriu-zisă a clientului care a semnat în prealabil contractul.

Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil Clientului în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi.

În cazul în care pentru instalarea și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice Xandranet, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se calculează din momentul în care cererea Clientului de activare a serviciului a ajuns la operator și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru Client.

Dacă Xandranet agreează cu Clientul ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit este contorizat ca o înregistrare separată.

De asemenea, când Clientul solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de furnizare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

Parametrii menționați se măsoară astfel:

- a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescătoare;
- b) se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide pentru instalări/activări ale serviciului de acces la internet astfel: se va lua numărul total de instalări/activări și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr „n”, care se va rotunji prin lipsă.
- c) a „n” - a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durată în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide instalări/activări.

2. Termenul de remediere a deranjamentelor : Este de 24 de ore de la primirea reclamației

Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp, calculate în ore, cuprins între momentul recepționării de către Xandranet 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.

Furnizorul asigură funcționarea infrastructurii proprii 24 de ore pe zi, iar disponibilitatea minima a acesteia acceptată de Beneficiar este de 95%, fără a include liniile de comunicație și echipamentele furnizate de terți. Se consideră întrerupere a accesului la infrastructură orice întrerupere neanunțată de către Prestator cu o durată mai mare de 60 minute a cărei contorizare o face Furnizorul din momentul anunțării telefonice înregistrată de Furnizor la cererea Beneficiarului. Pe baza reclamației efectuate de către Beneficiar către Serviciul Supot Tehnic se deschide un ticket către Departamentul Tehnic care va proceda la remedierea defectiunii/lor. Dacă accesul în infrastructură nu este întrerupt din vina Furnizorului ci a Beneficiarului, Beneficiarul va plăti 20 lei pe oră manoperă de remediere a defectiunii; dacă accesul în infrastructură nu este întrerupt din vina Furnizorului ci a unei/unor terțe persoane, Furnizorul va remedia defectiunea în maxim 24 ore. Dacă apar situații neprevăzute, care sunt independente de voința Furnizorului, termenul de 24 de ore se poate mări până, dar fără să depășească, 72 de ore. Intervențiile necesare se vor efectua în timpul orelor de program: de luni până vineri între orele 11-17.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către Xandranet și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații. În cazul serviciului de acces la internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului.

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

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a Xandranet, cu privire la care Xandranet nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute.

De asemenea, nu sunt incluse în statistică reclamațiile pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final. Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparațiilor planificate este 22:00 PM – 06:00 AM.

Parametrii menționați se măsoară astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentului în ordine crescătoare;
- se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide remedieri astfel: se va lua numărul total de remedieri și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă.
- a „n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide remedieri.

Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

- remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;
- utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului;

3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (Client)

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per Client în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație.

În cazul în care același Client transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

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

Numărul de reclamații înregistrate per Client se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de Clienți ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

Parametrii menționați se măsoară astfel:

- se sortează toate reclamațiile care au fost soluționate în ordine crescătoare;
- se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări astfel: se va lua numărul total de soluționări și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă.
- a „n”- a poziție din lista de soluționări ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări.

4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per Client 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 Xandranet 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 Clienți care reclamă aceleași deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care același Client transmite Xandranet mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

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

Parametrii menționați se măsoară astfel: Ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de Clienți ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

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 Clientului 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 Xandranet.

Dezacordul exprimat de Client poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/ reducerile tarificare de care Clientul 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.

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.

Parametrii menționați se măsoară astfel:

Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturii, înregistrat în perioada de raportare, la numărul total al facturilor emise în aceeași perioadă.

6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (Clienți)

Este de 30 de zile calendaristice

Reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către Xandranet 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. În cazul în care același Client transmite Xandranet mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă Clientul 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, Xandranet va elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate Clientului.

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

Parametrii menționați se măsoară astfel:

a) se sortează toate reclamațiile primite de la Clienți în ordine crescătoare;

b) se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări astfel: se va lua numărul total de soluționări și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă.

c) a „n” - a poziție din lista de soluționări ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări a reclamațiilor primite de la Clienți.

Clientul care beneficiază de servicii poate adresa reclamații către Xandranet SRL în termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii evenimentului contestat precizând adresa la care dorește să primească în scris răspunsul la reclamația sa.

Pentru clientul care a încheiat un contract de abonament cu Xandranet SRL răspunsul la reclamația formulată va fi înaintat într-un termen de maximum 30 zile lucratoare de la data primirii/inregistrării acesteia.

Clientul poate contesta valoarea facturii lunare de abonament prin formularea unei reclamații scrise către Xandranet SRL, în termen de 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii, indicând în mod obligatoriu suma contestată și/sau serviciile facturate contestate. Xandranet SRL va transmite Clientului răspunsul motivat la reclamația formulată, în termen de 30 de zile calendaristice de la data primirii/inregistrării reclamației acestuia.