

Procedura pentru masurarea parametrilor de calitate administrativi pentru servicii de acces la internet AMBRA

Asa cum prevede Decizia ANCOM nr. 1201/2011, in calitatea sa de furnizor de servicii de comunicatii electronice, SC AMBRA SRL, Piatra Neamt, va aplica incepand cu 1 ianuarie 2012 urmatoarea procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi, pentru serviciile de internet comercializate sub sigla AmbraNet:

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

Indicatori masurati

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul receptionarii de catre SC AMBRA SRL a unei cereri valide de furnizare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru utilizatorul final. Acest termen este de 15 zile.

Se vor contoriza si publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile urmatorilor 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 calcul 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;

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre SC AMBRA SRL a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care serviciul reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare. Numarul de ore de remediere a deranjamentelor este de 24 de ore.

Se vor contoriza si publica valorile urmatorilor 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 operatorul SC AMBRA SRL ajunge la locatia utilizatorului;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului.

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

- Aceasta reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final.
- Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.
- Se vor lua in calcul numai ticketele care au fost deschise pe motive tehnice si care se vor aduna la reclamatiiile de factura comerciala.
- Dacă utilizatorul final retransmite o reclamatie înainte ca cea initială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamatia nesolutionată. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:
- Telefonic, Serviciu disponibil de luni pana vineri intre orele 9 si 17, prin apelarea numarului 0233234320
- Acces direct la sediul SC AMBRA SRL din Piatra Neamt, jud. Neamt Str. Ozana nr 11 luni pana vineri intre orele 9 si 17.
- Web Site, prin deschiderea unui tichet de pe pagina clientului <http://plati.ambra.ro>.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

- Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.
- 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.
- Dacă utilizatorul final retransmite o reclamatie înainte ca cea initială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamatia nesolutionată.

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii

- Determinarea acestui parametru se realizează raportând numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturii, înregistrat în perioada de raportare, la o mie de facturi, emise în aceeași perioadă.
- 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 SC AMBRA SRL.
- O reclamatie privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicatie despre continutul facturii (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament.

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

- Reprezinta intervalul de timp, calculat in zile, cuprins intre momentul primirii de catre SC AMBRA SRL a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata. Numarul de zile de solutionare a reclamatiiilor este de 30 de zile.
- La determinarea termenului de solutionare a reclamatiiilor, furnizorul va elimina perioada întârzierilor în solutionare datorate utilizatorului final.
- Dacă termenul de solutionare a unei reclamatii este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obtinută într-un timp rezonabil respectiva reclamatie este exclusă din statistici.
- De asemenea, nu sunt incluse în statistică reclamatiiile pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

Se contorizeaza si se publica valorile urmatorilor 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 contract de servicii tip.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatiiilor, se vor elimina intarzierile in solutionare datorate utilizatorului final.

Publicarea si pastrarea pe paginile web

Termenele de publicare pe paginile de internet SC AMBRA SRL 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 intre 1 ianuarie si 31 martie;
- b) pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare intre 1 aprilie si 30 iunie;
- c) pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare intre 1 iulie si 30 septembrie;
- d) pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare intre 1 octombrie si 31 decembrie.

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