

Procedura de măsurare a parametrilor asociati indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet

Parametrii prezentati se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la Internet destinate clientilor Beia Telecom.

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor 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 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 verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

În cazul în care pentru instalarea și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice, 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.

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

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp între momentul recepționării unei reclamații de către Beia Telecom privind un deranjament validat/verificat și confirmat și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

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

Nu sunt incluse reclamațiile pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final – reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

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

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. 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.

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente – reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final, în perioada de raportare.

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni / deranjamente care au fost înregistrate în perioada de raportare și numărul total clienți de internet.

A5. 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.

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali – reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către Beia Telecom a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

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 întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.