

Procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi aferenți serviciului de acces la internet

Indicatorii de calitate sunt:

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet - reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către compania noastră 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.

Prin cerere validă care marchează momentul de la care începe să curgă termenul necesar pentru furnizarea serviciului, se înțelege contractul de furnizare servicii de acces la internet semnat în mod valabil de către client și S.C Djemba IT&C S.R.L.

Programul și modalitățile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

a) În punctele de prezență S.C Djemba IT&C S.R.L de Luni până Vineri în intervalul orar 9-17 și Sâmbătă în intervalul 9-12.

b) Contracte tip door-to-door desfășurate prin intermediul reprezentanților autorizați S.C Djemba IT&C S.R.L.

c) Telefonic la numerele de telefon 0752303146 sau 0752303144.

d) Prin e-mail la adresa office@pknet.ro.

Conform contractului tip, la punctul 4.4, termenul de punere în funcțiune și/sau activare al serviciului de internet este de maxim 7 zile lucrătoare.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- se face un tabel (raport) cu trei coloane: “data cererii”, “data activării”, “durata” în zile calendaristice (timpul dintre data cererii și data activării), în care vor fi aranjate în ordine crescătoare toate conexiunile de internet activate în perioada de raportare (trimestru)

- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:

a. procentajul conexiunilor activate în termenul contractual

b. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări se publică pe site.

c. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

Obs:

NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare);

În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

2. Termenul de remediere al defectiunilor la serviciul de internet - In contractul tip de furnizare a serviciilor de internet termenul de remediere a defectiunilor este de maxim o zi lucratoare.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- se face un tabel /raport cu trei coloane: “data & ora sesizării”, “data & ora remedierii”, “durata” (timpul dintre data & ora sesizării și data & ora remedierii), în care vor fi aranjate în ordine crescătoare toate sesizările privind defectiuni care fost deja remediate (atenție, deci nu toate sesizările înregistrate, ci doar sesizările privind defectiuni care au fost remediate) în perioada de raportare (trimestru)

- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:

a. procentajul defectiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

b. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri

c. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri

Obs:

Pot fi excluse din tabel deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele, deranjamentele datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final, când remedierea depinde de accesul la locația utilizatorului și accesul la locație nu este posibil în timp util

În cazul în care nu se poate distinge dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului, se va utiliza numărul total de deranjamente reclamate și acest lucru va fi menționat în dreptul indicatorilor respectiv

3. Termenul de solutionare a reclamațiilor - reprezinta intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de catre S.C Djemba IT&C S.R.L a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata.

Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defectiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata. La determinarea termenului de solutionare a reclamațiilor ,S.C Djemba IT&C S.R.L, va elimina perioada intarzierilor in solutionare datorate utilizatorului final.

Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final iar aceasta nu poate fi obtinuta intr-un timp rezonabil, respectiva reclamatie va fi exclusa din statistici.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- se face un tabel /raport cu trei coloane: “data & ora reclamației”, “data & ora soluționării”, “durata” în ore (timpul dintre data & ora reclamației și data & ora soluționării), în care vor fi aranjate în ordine crescătoare, toate reclamațiile care au fost soluționate; atenție, deci nu cele înregistrate, ci doar cele deja soluționate în perioadei de raportare (trimestru)

- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:
 - a. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract
 - b. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări
 - c. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări

Obs:

Se exclud din tabel (raport) cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;

Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;

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

4. Frecvența reclamațiilor - Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

Reclamațiile pot fi înaintate de către utilizatorii finali prin următoarele modalități:

Telefonic

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea următoarelor numere de telefon 0752303146 sau 0752303144

Acces direct

În punctele de prezență S.C Djemba IT&C S.R.L din localitatea dumneavoastră, de Luni până Vineri în intervalul orar 9-17 sau Sâmbăta în intervalul orar 9-12.

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet

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

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost înregistrate în perioada de raportare / număr total de facturi emise în perioada de raportare.

Parametrii din prezenta procedură sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clienților S.C Djemba IT&C S.R.L, cu excepția ofertelor individuale stabilite între clienți și S.C Djemba IT&C S.R.L în cadrul negocierilor directe.