

Procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Parametrii din prezenta procedură sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clienților S.C. Servicii Micronet S.R.L. denumită în cele ce urmează PlaNet, cu excepția ofertelor individuale stabilite între clienți și PlaNet în cadrul negocierilor directe.

Indicatorii de calitate care sunt măsurați prin intermediul parametrilor mai sus menționați sunt:

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet - reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către PlaNet 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 internet semnat în mod valabil de către client și PlaNet.

Cererile de furnizare a serviciului de acces la internet în punctele de prezență PlaNet se fac de Luni până Vineri în intervalul orar 9-15.30 la sediul situat în Sfântu Gheorghe, Str. Kossuth Lajos, nr.10, Parter comercial.

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către PlaNet 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.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către PlaNet și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

În cazul serviciului de acces internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului. Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore. Nu vor fi incluse cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu rețeaua PlaNet, cu privire la care PlaNet nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. Nu vor fi incluse în statistică cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorilor finali.

Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali - reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Sunt incluse 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 către PlaNet mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se număra 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.

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

Telefonic: serviciu disponibil în intervalul orar Luni – Vineri între orele 08-20, Sâmbătă – Duminică între orele 09-17 prin apelarea numărului de telefon 0267-310449

Acces direct: la sediul situat în Sfântu Gheorghe, Str. Kossuth Lajos, nr.10, Parter comercial, în intervalul orar Luni – Vineri între orele 08-20, Sâmbătă – Duminică între orele 09-17

E-MAIL: la adresa e-mail support@planet.ro disponibil 7/7 zile, 24/24 ore.

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

Sunt incluse 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 PlaNet și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea unei reparații.

În cazul în care același utilizator final înaintează către PlaNet mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se număra separat. Dacă o reclamație este retrimisă înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării - reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de facturare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce privește obligația de plata raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată și comunicată de furnizor.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare, gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, 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 cerută în legătura cu factura (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării primite de la abonați.

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.

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către un furnizor 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 facturare.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se număra 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 PlaNet va elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

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

Termene de publicare și păstrare pe paginile web – Termenele de publicare pe pagina de internet PlaNet ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi următoarele:

- până la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie;
- până la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie;
- până la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 30 septembrie;
- până la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 octombrie și 31 decembrie.
- termenul minim de păstrare pe site-urile proprii ale acestor informații va fi de un an calendaristic.