

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

1. Despre procedura

În conformitate cu decizia ANCOM nr. 1201/2011, furnizorii de servicii de telecomunicații sunt obligați să măsoare indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și să publice valorile măsurate ale parametrilor aferenți.

Indicatorii și parametrii definiți, precum și modul de determinare și raportare a acestora, se aplică pentru toți clienții ce beneficiază de servicii din oferta standard.

În condițiile unor contracte cu clauze speciale, rezultate în urma unor negocieri între Idilis și client, acești parametri și indicatori, precum și modul de determinare și raportare a lor, se pot schimba, iar modificările agreeate vor fi explicitate în contracte sau anexe ale acestora.

În vederea determinării, măsurării și raportării parametrilor asociați indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciilor de acces la Internet se definește prezenta procedură.

2. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet

2.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet este reprezentat de intervalul de timp calculat în zile calendaristice între data semnării contractului (actului adițional) de furnizare a serviciului de acces la Internet și data în care serviciul este activat de către Idilis.

2.2. Idilis va furniza (va activa) serviciile de acces la Internet în termen de **maxim 5 zile calendaristice de la data contractării acestora**, cu excepția cazului în care Părțile stabilesc altfel, cu condiția primirii de către Idilis a documentației cerute Clientului, după ce Clientul face dovada constituirii unui depozit cu titlu de garanție, atunci când acesta este solicitat de către Idilis, precum și după ce Clientul face dovada plății CPE-ului, atunci când acesta este achiziționat de la Idilis cu plata în avans.

2.3. Prin activarea serviciilor de acces la Internet, se înțelege acordarea accesului la servicii și începerea facturării serviciilor contractate de Client.

2.4. Termenul de activare (de furnizare a serviciului de acces la Internet) este aplicabil doar cererilor pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

3. Termenul de remediere a deranjamentelor

3.1. Termenul de soluționare a deranjamentelor este de **maxim 5 zile calendaristice (120 ore) de la semnalarea acestora**, cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Furnizorului (locație aflată în afara ariei de acoperire, lipsă acces în locație, lipsă alimentare cu energie electrică, deranjament în

rețeaua unui terț, cazuri de forță majoră, interferențe produse de terți, echipamente terminale necorespunzătoare sau utilizate necorespunzător, etc).

3.2. În anumite situații excepționale, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a deranjamentelor se poate prelungi cu o nouă perioadă de până la 30 de zile calendaristice, cu informarea prealabilă a utilizatorului final asupra acestei situații.

3.3. Statisticile vor include reclamațiile privind deranjamente valide soluționate în perioada de raportare.

3.4. Se vor exclude din raportare deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în rețelele altor operatori interconectate cu rețeaua Idilis, pentru care Idilis nu are informații privind remedierea problemelor apărute.

4. Frecvența reclamațiilor utilizatorului

4.1. Frecvența reclamațiilor utilizatorului se calculează ca raport între numărul de reclamații soluționate în perioada de raportare și numărul total de utilizatori de servicii de Internet la sfârșitul perioadei de raportare.

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

5.1. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul de reclamații de acest tip soluționate în perioada de raportare și numărul total de utilizatori de servicii de Internet la sfârșitul perioadei de raportare.

6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

6.1. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării se calculează ca raport între numărul de reclamații de acest tip, ce au fost soluționate în perioada de raportare, și numărul total de facturi (conturi de client) emise pentru servicii de Internet.

6.2. Se consideră reclamație referitoare la corectitudinea facturii orice reclamație prin care clientul își exprima dezacordul în ceea ce privește obligația de plată privind: perioada de tarifare, tarifele percepute, bonusuri și discounturi, tarife suplimentare, suma totală sau alte elemente și valori inscripționate pe facturi, precum și reclamații referitoare la neprimirea facturii sau a modului de transmitere a facturii.

6.3. Se exclud din statistică apelurile pentru cereri de informații sau cereri de explicații referitoare la conținutul facturilor care nu se consideră reclamații.

7. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

7.1. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali este reprezentat de intervalul de timp calculat în ore de la momentul primirii unei reclamații valide de către Idilis până la momentul soluționării acesteia.

7.2. În cazul în care pentru soluționarea reclamației este necesară colaborarea sau confirmarea cu clientul reclamant, iar acesta nu este disponibil sau nu raspunde la solicitări într-un termen rezonabil din motive independente de Idilis, respectiva reclamație va fi exclusă din situația raportată.

8. Considerații finale

8.1. Raportarea include toate reclamațiile soluționate în perioada de raportare. Fiecare reclamație a unui client (utilizator final) se contorizează separat chiar dacă se referă la același subiect. O reclamație retransmisă înainte de remedierea cererii inițiale nu se va contoriza ca reclamație separată.

8.2. Modalitățile de contact, precum și principiile generale pe care Idilis se obliga să le respecte în soluționarea reclamațiilor sunt detaliate în **Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali**. Procedura este disponibilă pe site-ul Idilis la adresa www.idilis.ro.