

Procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la Internet (decizia ANCOM nr. 1201/2011)

Parametrii din prezenta procedura sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la Internet destinate clientilor Premium Telecom SRL.

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii de catre Premium Telecom SRL a unei cereri valide de furnizare sau, dupa caz, activare a serviciului de acces la Internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea. Se considera ca serviciul de acces la Internet este functional in momentul in care este realizat atat accesul fizic cat si logic. O cerere valida poate fi formulata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata de furnizor.

Primirea unei cereri de conectare determina momentul in care se incepe cronometrarea timpul necesar pentru realizarea conectarii si furnizarea serviciului

Programul si modalitatile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la Internet:

- Telefonic la numerele la 021 340 88 22, 0727 903 506
- La sediul Bd. Basarabia 170-176, S2, Bucuresti, de luni pana vineri in intervalul orar Luni-Vineri 10:00-19:00, Sambata 10:00-14:00
- Prin trimiterea unui mail la adresa de email contact@premiumnet.ro

Termenul initial de conectare la Internet este de 10 zile

2. Termenul de remediere a deranjamentelor reprezinta intervalul de timp scurs, calculat in ore, intre momentul receptionarii de catre Premium Telecom SRL a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care elementul serviciului sau serviciul de acces la Internet reclamat a fost readus in parametri normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta in raportarea intreruperii sau degradarii serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre Premium Telecom SRL si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la Internet, necesitand efectuarea de reparatii. In cazul serviciului de acces Internet furnizat fara garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamatie privind un deranjament consta doar in intreruperea furnizarii serviciului.

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu Premium Telecom SRL, cu privire la care Premium Telecom SRL nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute. Deasemenea, nu se vor include in statistica cazurile in care se primesc reclamatii pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate in proprietatea utilizatorului final.

Termenul de remediere deranjamente este de 48 ore.

3. Frecventa reclamatiilor clienti reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per client in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatii primite in perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat in reclamatie. In cazul in care acelasi utilizator final transmite catre Premium Telecom SRL mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. In cazul in care clientul retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Reclamatiiile pot fi inaintate de catre clienti in urmatoarele feluri:

- fizic, prin deplasarea la sediu, de luni pana vineri in intervalul orar 10:00 - 19:00, si sambata in intervalul orar 10:00 – 14:00
- telefonic, la numerele (tarif standard 021 340 88 22, 0727 903 506, de luni pana vineri in intervalul orar 10:00 - 23:00, sambata si duminica in intervalul orar 12:00 – 18:00
- electronic, prin e-mail la adresa: contact@premiumnet.ro

4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatii referitoare la deranjamente validate, primite in perioada de raportare. O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea sau degradarea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre Premium Telecom SRL si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la Internet, necesitand efectuarea unei reparatii. In cazul in care acelasi utilizator final inainteaza catre Premium Telecom SRL mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca o reclamatie este retrimisa inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturarii - reprezinta raportul dintre numarul reclamatiilor cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise in perioada de facturare.

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 si comunicata de furnizor.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, suma totala tarifata, ori alte asemenea elemente ce determina prelungirea termenului de plata scadent. O reclamatie privind corectitudinea facturarii nu trebuie confundata

cu o explicatie ceruta in legatura cu facture (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament.

Datele se centralizeaza pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numarului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii primite de la abonati.

Statistica include toate reclamatiiile legate de facturare primite in perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la Internet sau orice alte elemente invocate în reclamatie.

6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la clienti - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre un furnizor a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata. Durata de solutionare a reclmatiiilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatiiile valide primite in perioada de facturare.

In cazul in care acelasi client transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. In cazul in care clientul retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia initiala.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatiiilor utilizatorilor se 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.

Temenul de solutionare a reclamatiiilor este de 30 de zile.