

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

Parametrii prezentați se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la Internet destinate clienților Lightning-Net, cu excepția ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe.

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 Lightning-Net, 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.

Dacă Lightning-Net agreează cu Clientul ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit este contorizat ca o înregistrare separată.

De asemenea, 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 Lightning-Net privind un deranjament validat/verificat și confirmat și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametri normali de funcționare. În cazul serviciului de acces la internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații. Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

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 Lightning-Net nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu sunt incluse în statistică 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.

Statistica 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 tarification, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/ reducerile tarification de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarificată, ori alte asemenea elemente ce determină prelungirea termenului de plată scadent.

O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație despre conținutul facturii (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

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.

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali – reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către Lightning-Net a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost solutionată. Durata de solutionare a reclamatilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamatii valide primite în perioada de raportare. 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 solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesolutionată.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatilor, furnizorul va elimina perioada întârzierilor în solutionare datorate utilizatorului final.

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