

Procedura de masurare a paramentrilor asociati indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

In vederea determinarii si masurarii parametrilor asociati indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciilor de acces la internet se definesc urmatoarele:

Indicator/parametru	Definitie/descriere/mod de determinare si raportare
<p>Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet</p>	<p>Inervalul de timp calculat in zilele calendaristice intre data primirii de catre M247 Europe a unei cereri valide de furnizare sau activare a unui serviciu de acces la internet si data in care serviciul este functional si disponibil clientului care a formulat cererea.</p> <p>Termenul este aplicabil doar cererilor pentru care sunt indeplinite conditiile tehnice de instalare.</p> <p>Daca prin contractul de furnizare pentru multiple servicii de internet se agreeaza intre client si M247 Europe livrarea etapizata a acestora, atunci paramentrul se va determina si contoriza pentru fiecare serviciu in parte.</p> <p>Programul de lucru pentru primirea si inregistrarea cererilor este de Luni pana Vineri in intervalul 09:00 – 18:00.</p> <p>Se primesc cereri pe urmatoarele canale:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Telefonic la numarul de telefon: 031 080 0700 b) Prin e-mail la adresele: sales@m247.ro, noc@m247.ro c) La adresa postala: Sos. Fabrica de Glucoza, Nr 11B, Sector 2, Bucuresti
<p>Termenul de remediere a deranjamentelor</p>	<p>Intervalul de timp calculat in ore de la momentul receptionarii unei reclamatii de catre M247 Europe privind un deranjament validat si confirmat pana la momentul in care serviciul revine in parametrii normali de functionare. Un deranjament se valideaza doar daca functionarea serviciului nu se incadreaza in parametrii agreeati contractual.</p> <p>Statisticile vor include reclamatii privind deranjamentele valide primite in perioada de raportare.</p> <p>Se vor exclude din raportare deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in retelele altor operatori interconectate cu M247 Europe, pentru care M247 Europe nu are informatii privind remedierea problemelor aparute.</p> <p>Se vor exlude din raportare deranjamentele datorate echipamentelor aflate in proprietatea clientului.</p> <p>Lucrarile de mentenanta sau interventii planificate se vor desfasura in intervalul 22:00 – 06:00.</p>
<p>Frecventa reclamatilor utilizatorilor</p>	<p>Numarul recamatiiilor per client se calculeaza in ultima zi a perioadei de raportare ca raportul intre numarul de reclamatii si numarul total de utilizatori de servicii de internet.</p> <p>Raportarea include toate reclamatiiile primite in perioada de raportare.</p> <p>Fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat, chiar daca se refera la acelasi subiect.</p> <p>O reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va contoriza ca reclamatie separata.</p> <p>Programul de primire a reclamatiiilor este non-stop, 24 ore x 7 zile / saptamana.</p> <p>Reclamatiiile pot fi transmise prin urmatoarele canale:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) telefonic la numarul: 031 080 0700 b) prin e-mail la adresa: noc@m247.ro c) prin posta, destinatar: Departament Asistenta Clienti M247 Europe SRL, Sos. Fabrica de Glucoza, Nr 11B, Sector 2, Bucuresti

<p>Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente</p>	<p>Numarul de reclamatii, cauzate de intreruperea sau degradarea serviciilor, per client, se calculeaza in ultima zi a perioadei de raportare ca raportul intre numarul de reclamatii de acest tip si numarul total de utilizatori de servicii de internet.</p> <p>O reclamatie referitoare la un deranjament se considera valida si acceptata ca fiind justificata de catre M247 Europe daca intreruperea sau degradarea serviciului de internet este cauzata de retea prin intermediul careia se furnizeaza si necesita efectuarea de reparatii pentru remediere.</p> <p>Raportarea include toate reclamatiiile primite in perioada de raportare.</p> <p>Fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat, chiar daca se refera la acelasi subiect.</p> <p>O reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va contoriza ca reclamatie separata.</p>
<p>Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii</p>	<p>Numarul de reclamatii privind corectitudinea facturilor per client, se calculeaza in ultima zi a perioadei de raportare, ca raportul intre numarul de reclamatii de acest tip si numarul total de facturi emise pentru servicii de internet.</p> <p>Se considera reclamatie referitoare la corectitudinea facturii, orice reclamatie prin care clientul isi exprima dezacordul in ceea ce priveste obligatia de plata privind perioada de facturare, tarifele percepute, bonusuri si discounturi, tarife suplimentare, suma totala sau alte elemente si valori inscriptionate pe facturi.</p> <p>Se exclude prin statistica apelurile pentru cereri de informatii sau cereri de explicatii referitoare la continutul facturilor care nu se considera reclamatii.</p> <p>Raportarea include toate reclamatiiile primite in perioada de raportare.</p> <p>Fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat chiar daca se refera la acelasi subiect.</p> <p>O reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va considera ca reclamatie separata.</p>
<p>Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali</p>	<p>Intervalul de timp calculat in ore de la momentul primirii unei reclamatii valide de catre M247 Europe si momentul solutionarii acesteia.</p> <p>Raportarea include toate reclamatiiile primite in perioada de raportare.</p> <p>Fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat, chiar daca se refera la acelasi subiect.</p> <p>O reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va contoriza ca reclamatie separata.</p> <p>In cazul in care pentru solutionarea reclamatiei este necesara colaborarea sau confirmarea cu clientul reclamant, iar acesta nu este disponibil sau nu raspunde la solicitari intr-un termen rezonabil din motive independente de M247 Europe, respectiva reclamatie va fi exclusa din situatia raportata.</p>

Precizam ca indicatorii si parametrii definiti, precum si modul de determinare si raportare a acestora, se aplica tuturor clientilor nostri. In conditiile unor contracte cu clauze speciale rezultate in urma unor negocieri intre furnizor si client, acesti parametri si indicatori, precum si modul de determinare si raportare a acestora, se pot schimba, iar modificarile agreeate vor fi explicitate in contractele sau actele aditionale ale acestora.