

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

Parametrii din prezenta procedura sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clientilor MARILUC, cu exceptia ofertelor individuale stabilite intre clienti si Mariluc in cadrul negocierilor directe.

Indicatorii de calitate care sunt masurati prin intermediul parametrilor mai-sus mentionati sunt:

🕒 **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** - reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii de catre MARILUC 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 clientul care a formulat cererea.

Prin cerere valida care marcheaza momentul de la care incepe sa curga termenul necesar pentru furnizarea serviciului se intelege contractul de furnizare servicii de acces internet semnat in mod valabil de catre client si MARILUC.

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

- In punctele de prezenta MARILUC de Luni pana Vineri in intervalul orar 8-12, in unele puncte de prezenta programul fiind disponibil si in zilele de sambata, orarul complet fiind disponibil la adresa web <http://www.telecomsv.ro/internet-televiziune-telefonie-fixe-suceava-suport-tehnic.html>
- Contractari tip door-to-door desfasurate prin intermediul reprezentantilor autorizati MARILUC
- Telefonic la numerele la 0744-544598 sau 0330-560570
- Prin e-mail la adresa mariluc@telecomsv.ro

🕒 **Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre MARILUC a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta in raportarea intreruperii sau degradarii serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre MARILUC 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. Durata de remediere a deranjamentelor se masoara in ore.

Nu vor fi incluse cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu reseaua MARILUC, cu privire la care MARILUC nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute. Nu vor fi incluse in statistica cazurile in care se primesc reclamatii pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate in proprietatea utilizatorilor finali.

🕒 **Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali -** reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final 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 MARILUC mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final 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 utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

Telefonic

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client): 0744-544598 sau 0330-560570

Acces direct

In punctele de prezenta MARILUC din localitatea dumneavoastra, de Luni pana Vineri in intervalul orar 8-12.

Web Site

<http://www.telecomsv.ro>

🕒 **Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente** – reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatiiile 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 MARILUC 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 MARILUC 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.

🕒 **Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii** - reprezinta raportul dintre numarul reclamatilor 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 tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/ reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depasirea limitei de trafic inclusa in abonament, 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 facturi (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 reclamiile 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.

🕒 **Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali** - 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 reclamatilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamiile valide primite in perioada de facturare.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata. La determinarea termenului de solutionare a reclamatilor MARILUC 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.