

Procedura de masurare indicatori de calitate administrativi

pentru serviciile de acces la internet furnizate de catre OpticNet – Serv SRL catre public conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet destinat publicului

A.Procedura pentru masurare indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Pentru stocarea si prelucrarea datelor se utilizeaza aplicatia crm-facturi.

Se intregistrea in baza de date data contractului/comenzii.

Se pun in functiune serviciile si se obtine confirmarea functionalitatii acestora de catre utilizator prin confirmare electronica sau proces verbal de instalare.

Se factureaza serviciile incepand cu data punerii in functiune a acestora.

Termenul pentru furnizarea a serviciului respectiv este intervalul de timp in zile dintre data contractului si data de inceput a facturarii serviciilor.

Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul in care unul dintre parametrii nu este in limitele prevazute in indicatorii de calitate publicati pe www.opticnet.ro, acestia se vor reactualiza.

A2. Procedura pentru masurare a termenului de remediere a deranjamentelor

Pentru stocarea si prelucrarea datelor se utilizeaza aplicatia Monitorizare.

In momentul primirii unei sesizari de la un utilizator, pe orice cale, acesta se va intregistra in aplicatia de Monitorizare.

In momentul confirmarii utilizatorului a remedierii deranjamentului (telefonic, electronic, etc) sesizarea se inchide.

Termenul de remediere a deranjamentului este egal cu diferenta dintre data inregistrarii si data confirmarii remedierii.

Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul in care unul dintre parametrii nu este in limitele prevazute in indicatorii de calitate publicati pe www.opticnet.ro, acestia se vor reactualiza.

A3. Termenul de solutiune a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Orice reclamatie se inregistreaza in registrul de intrari iesiri unde se specifica data inregistrarii.

In momentul solutionarii se inregistreaza in registrul intrari iesiri nr si data documentului de solutionare.

Termenul de solutionare este egal cu diferenta in zile intre data inregistrarii si data solutionarii.

Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul in care unul dintre parametrii nu este in limitele prevazute in indicatorii de calitate publicati pe www.opticnet.ro, acestia se vor reactualiza.

Prezenta procedura este publicata si reactualizata la adresa www.opticnet.ro .

Director General
OpticNet Serv SRL
Musca Vasile