



it comes home

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

Prezenta procedura a fost intocmita in conformitate cu Decizia ANCOM nr 1201/2011.

Aceasta procedura se aplica începând cu 1 ianuarie 2012 pentru serviciile de comunicatii comercializate.

Procedura este actualizata si publicata pe pagina de Internet proprie (www.mistad.ro).

Parametrii masurati aferenti indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciilor de comunicatii sunt actualizati trimestrial si publicati pe site-ul www.mistad.ro conform Anexei 1 a Deciziei ANCOM nr 1201/2011.

Termenele de publicare pe paginile de Internet Mistad ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet vor fi urmatoarele:

- a) pana la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 ianuarie si 31 martie;
- b) pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 aprilie si 30 iunie;
- c) pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 iulie si 30 septembrie;
- d) pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 octombrie si 31 decembrie.

Termenul minim de pastrare pe site-urile proprii ale acestor informatii va fi de un an calendaristic. SC MISTAD TELECOM 2005 SRL denumita in continuare Mistad va aplica procedura incepand cu 1 ianuarie 2012.

Continutul prezentei proceduri:

- Indicatori masurati
 - **Termeni**
 - Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
 - Temenul de remediere a deranjamentelor
 - Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali
 - **Frecvente:**
 - Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali
 - Frecventa reclamatilor referitaore la deranjamente
 - Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

- Metodologie masurare indicatori

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

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet - reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii de catre Mistad 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 se intelege cererea ce a fost analizata din punct de vedere tehnic pentru a putea garanta capacitatea tehnica Mistad de a furniza in zona respectiva serviciul solicitat de client. Timpul masurat este din momentul semnarii contractului de catre Mistad pana in momentul punerii in functiune a serviciului. Masurarea acestui timp se face in zile lucratoare.

Modalitatea de primirea cererilor de furnizare a serviciului deranjamentelor/reclamatilor:

Punctul de lucru : Str. Lascar Catargiu 39, Curtea de Arges, Judetul Arges, Romania

Prin site-ul web: www.mistad.ro

Telefonic: +4 0248 726 722

Email: office@mistad.ro

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre Mistad 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.



it comes home

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către Mistad și atribuită rețelei prin intermediul careia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

În cazul serviciului de acces Internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului. Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore. Nu vor fi incluse cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu rețeaua Mistad, cu privire la care Mistad nu poate primi informații privind remedierea problemei aparute. Nu vor fi incluse în statistica cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorilor finali.

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali – reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore. Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de facturare.

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. La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor Mistadva elimină perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

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

Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali - reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Sunt incluse 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 către Mistad 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.

Reclamațiile pot fi înaintate de către utilizatorii finali prin următoarele modalități:

Telefonic: Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea următoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de către client): +4 0248 726 722

Acces direct: Punctul de lucru Mistad din Curtea de Argeș, de Luni până Vineri în intervalul orar 9-18 și Sâmbătă în intervalul orar 9-14.

Web Site: www.mistad.ro

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente – reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către Mistad și atribuită rețelei prin intermediul careia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea unei reparații.

În cazul în care același utilizator final înaintea către Mistad mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă o reclamație este retrimisă înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării - reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de facturare.

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 abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/ reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente



it comes home

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 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 in reclamatie