

Procedura privind măsurarea parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți

scop

Prezenta procedură are ca obiect modalitatea de măsurare a parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi prevăzuți în Anexa Deciziei Ancom (nr. 1201/2011), pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil oferit utilizatorilor finali, clienți persoane fizice sau juridice ai Orange România care beneficiază de servicii PrePay sau de servicii oferite prin abonament

definiții

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Indicatori de calitate administrativi

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

definiție

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet - reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Orange România a unei cereri 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. Opțional, Orange va afișa acest interval calculat și în minute, respectiv secunde.

Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

Se consideră că Orange a primit o cerere de furnizare a serviciului la data specificată la art. 4 din Clauzele contractuale de bază, și anume :

- (i) la data la care părțile au semnat contractul pentru furnizarea serviciului de acces la internet, dacă Orange România nu solicită documente sau constituirea unui Fond de garanție
- (ii) la data la care clientul a pus la dispoziția Orange România documentele solicitate cuprinzând informații care să ateste identitatea, adresa și o situație financiară corespunzătoare
- (iii) la data la care clientul a constituit fondul de garanție

Pentru calculul acestui indicator se iau în considerare :

- timpul de procesare a contractelor din momentul înregistrării lor
- timpul de procesare a cererilor punctuale de activare a serviciului pentru un client existent, din momentul înregistrării lor

parametri specifici aferenți indicatorului “termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet”

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de Orange România în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri
- c) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

Informații asociate indicatorului de calitate:

- a) programul și modalitatea de primire a cererilor de către Orange România

Orange România oferă posibilitatea de primire a cererilor:

- în orice Orange shop sau în magazinele partenere. Lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.
- online - prin serviciul "contul meu" , <https://www.orange.ro/contul-meu>, program : non - stop

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

definiție

Deranjament al Serviciului de date: o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază adiacente.

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange România a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost repus în funcțiune. Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de date este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România. De exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc..

parametri specifici aferenți termenului de remediere a deranjamentelor

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de Orange România în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide

b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide

c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul

În cazul existenței unor circumstanțe deosebite (condiții meteo nefavorabile, drumuri închise sau impracticabile etc.), Orange România poate oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate specifici menționați, și valori care exclud efectele acestor circumstanțe. În acest caz va fi publicată o precizare care explică diferențele dintre cele două valori.

3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

definiție

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final privind serviciul internet din oferta comerciala publică reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final, clienți persoane fizice sau juridice ai Orange România care beneficiază de servicii PrePay sau de servicii oferite prin contract de abonament, în perioada de raportare.

parametri specifici aferenți indicatorului "frecvența reclamațiilor utilizatorului final"

Se contorizează și se publică valoarea parametrului „numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare”.

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele

acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate acestora să fie contorizate separat fără a fi publicate.

Informații asociate indicatorului de calitate „frecvența reclamațiilor utilizatorului final”:

modalitati de adresare a reclamației

Clienții care beneficiază de servicii PrePay furnizate de Orange România pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

verbal:

- prin apel la Serviciul Clienți 444 oricând, de pe telefonul mobil Orange (0,6545 euro/apel, TVA inclus, începând cu al treilea apel efectuat în interval de 30 zile între 07:00 - 22:00 și pentru orice apel efectuat între 22:00 - 07 :00) sau la 021 203 3033 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie. Pentru apelul la 444 se taxează numai transferul la un operator în aceleași condiții de mai sus. Reclamațiile referitoare la serviciile de internet se fac la Serviciul Clienți- Departamentul de Date la numărul 408 (apel gratuit de pe telefonul Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni până vineri, între orele 09:00 - 20:00 și sambata, între 09:00 - 18:00.

- în orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.

în scris:

- prin poștă, către Orange România S.A., bd-ul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, București
- prin fax la 021 203 3413
- în orice Orange shop sau în magazinele partenere. Lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru sesizările referitoare la serviciile de telefonie și la adresa serviciul.date@orange.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de internet

Clienții care au încheiat un contract de abonament cu Orange România pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

verbal:

- prin apel la Serviciul Clienți 411, (apel gratuit de pe telefonul mobil Orange între orele 07:00 – 22:00), serviciul Suport Clienți 401 (taxabil cu 0,6545 euro/apel, TVA inclus) sau la 021 2033030 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie
- prin apel la Serviciul Clienți - Departamentul de Date 408 (apel gratuit de pe telefonul Orange) sau la 021 203 3031 (tarif standard), de luni până vineri, între orele 09:00 - 20:00 și sâmbătă, între 09:00 - 18:00 pentru reclamațiile referitoare la serviciile de internet
- în orice Orange shop. Lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea „Orange shop”.

în scris:

- prin poștă, către Orange România S.A., bd-ul Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, sector 2, București
- prin fax la 021 203 3413
- în orice Orange shop sau în magazinele partenere. Lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru sesizările referitoare la serviciile de telefonie și la adresa serviciul.date@orange.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de internet

4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

definiție

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente ale serviciului de date - reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. Orange România definește deranjament al Serviciului de date: o întrerupere a Serviciului de date pe o suprafață deservită de cel puțin 5 stații de bază adiacente.

parametri specifici aferenți indicatorului “frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente”

Se contorizează și se publică numărul de reclamații referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate acestora să fie contorizate separat fără a fi publicate.

5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

definiție

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 de Orange România.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile sau reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină întinderea obligației de plată.

O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație cerută în legătură cu factura (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

parametri specifici aferenți indicatorului “frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării”

Se contorizează și se publică valoarea parametrului „frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării”.

A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

definiții

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

parametri specifici aferenți indicatorului “termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali”

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de Orange România în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Orange România