

PROCEDURA OPERATIONALA

Inregistrarea si solutionarea reclamatilor clientilor terti

COD: TLT- 05.03

Revizie : 0

Drept de proprietate

Prezenta procedura este proprietatea TELETRANS - SA. Multiplicarea si utilizarea partiala sau totala a acestui document este permisa numai cu acordul scris al conducerii TELETRANS SA

- octombrie 2015 -

”TELETRANS” SA	PROCEDURA OPERATIONALA <i>Inregistrarea si solutionarea reclamatiiilor clientilor terti</i>	Cod:TLT- 05.03
		<u>Editia octombrie 2015</u>

LISTA DE CONTROL A REVIZIILOR

Documentul actualizat:

1. Denumire : *Inregistrarea si solutionarea reclamatiiilor clientilor terti*

2. Cod: TLT - 05.03

3. Motivul actualizarii:

- imbunatatire ☐
- corectie ☐
- altele (specificate) ☐

Editia	Nr. rev.	Partea revizuita	Conținutul reviziei	Autorul reviziei	Data
				Funcție / Nume	Semnatura
Oct 2015	0				

”TELETRANS” SA	PROCEDURA OPERATIONALA <i>Inregistrarea si solutionarea reclamatiiilor clientilor terti</i>	Cod:TLT- 05.03
		<u>Editia octombrie 2015</u>

1. SCOP

Procedura este necesară pentru stabilirea modului de inregistrare si solutionare a reclamatiiilor clientilor terti privind calitatea si disponibilitatea serviciilor de telecomunicatii.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în TELETRANS SA, în cadrul DADC, CV, DT.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Manualul Sistemului de Management Integrat al Calității, Mediului, Sănătății și Securității în Muncă– cod TLT-MSMI-01

Procedura de sistem „Controlul documentelor” Cod TLT-01.00

Procedura operațională „Elaborarea fișelor de descriere a proceselor, procedurilor și instrucțiunilor de lucru” Cod TLT-01.01

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1. Definiții

Conform Manualul Sistemului de Management Integrat al Calității, Mediului, Sănătății și Securității în Muncă– cod TLT-MSMI-01

4.2. Prescurtări

TLT –TELETRANS SA

SMI – Sistemul de Management Integrat al Calității, Mediului, Sănătății și Securității în Muncă

DADC – Departamentul Achiziții și Derulări Contracte

CV – Compartiment Vânzări

DE – Departament Economic

DT – Direcția Tehnică

CC – Conturi Client

DCC – Derulare Contracte Comerciale

CORTc- Compartiment Operare Retea de Telecomunicatii

SLA – Service Level Agreement

5. Mod de lucru

Conform clauzelor din Contractele de prestari servicii incheiate de TELETRANS cu clientii sai, acestia au obligatia de a anunta telefonic/e-mail Call Center-ul TELETRANS cu privire la orice deranjament al serviciului contractat. Call Center-ul TELETRANS este declarat punct unic de contact si poate fi contactat de catre clienti 24/7/365.

”TELETRANS” SA	PROCEDURA OPERATIONALA <i>Inregistrarea si solutionarea reclamatilor clientilor terti</i>	Cod:TLT- 05.03
		<u>Editia octombrie 2015</u>

TELETRANS
Call Center TELETRANS Adresa: Bd. Hristo Botev 16-18, sect.3, Bucuresti Telefon: 0040 21 3016001 (24/7) Fax: 0040 21 3016010 (07,30 – 16,00) E-mail: noctlt@teletrans.ro (24/7)

In afara informatiilor de contact pentru Call Center, contractele cu clientii prevad datele de contact pentru nivele superioare de escaladare.

Personalul din call center executa urmatoarele activitati:

- Monitorizarea, in regim de 24 ore / 7 zile / 365 zile, si operarea rețelelor și sistemelor de telecomunicații prin intermediul platformelor de management aferente;
- Monitorizarea circuitelor prin care TELETRANS furnizeza servicii de comunicatii electronice pentru terti;
- Inregistrarea si inchiderea, in aplicatia electronica pentru clientii terti, a neconformitatilor anuntate de clienti sau constatate prin autosesizare, si transmiterea acestora catre persoanele responsabile, conform listei cu contracte pentru clientii terti si a persoanelor tehnice responsabile;
- Anuntarea persoanelor de decizie din Departamentul Telecomunicatii si a echipelor de interventie, dupa caz, daca sesizarea primita sau autosesizarea nu a putut fi rezolvata cu forte proprii.
- Verificarea vizuala, periodica, in cadrul fiecarui schimb (controale efectuate pe schimb) si consemnarea starii instalatiilor de telecomunicatii si a echipamentelor de electroalimentare aferente.
- Consemnarea in registrul predare - primire tura a persoanelor care lucreaza in sala de echipamente, a operatiilor pe care le executa si a echipamentelor la care se executa lucrari.

In urma introducerii deranjamentelor in aplicatii, fiecare aplicatie va genera un numar pentru deranjamentul introdus, numere care vor fi transmise catre clientii terti afectati.

In urma localizarii deranjamentelor prin echipamentele de management, deranjamentele aparute se vor rezolva de catre persoanele din tura CORTc.

Pentru deranjamentele care afecteaza serviciile catre clientii terti si care nu pot fi remediate de persoanele din tura CORTc, vor fi anuntate persoanele tehnice din TELETRANS, responsabile de contracte, persoane ce se gasesc in lista de contracte cu clientii terti.

Inchiderea deranjamentelor in aplicatia electronica pentru clientii terti se face atat de persoanele din tura CORTc, cat si de persoanele desemnate sa rezolve deranjamentul.

Pana la rezolvarea deranjamentelor, persoanele din tura CORTc verifica stadiul de rezolvare al acestora (informandu-se la colegii DTc., desemnati cu rezolvarea deranjamentului, de stadiul lucrarii) si la randul lor, informeaza telefonic clientii terti din 4 in 4 ore si consemneaza in registrul de predare – primire, stadiul lucrarii.

Cand repararea defectiunii este terminata și verificata, operatorul Call Center TELETRANS va informa reprezentantul clientului si va considera inchisa reclamatia și tichetul de nefunctionalitate dupa confirmarea din partea acestuia.

În cazul oricărei dispute/diferend apărute în legatura cu furnizarea / remedierea serviciilor contractate se va încerca mai întâi soluționarea acestora pe cale amiabilă între părți, în 15 (cincisprezece) zile calculate de la data primirii notificării unei astfel de dispute sau diferend.

Clientul se poate adresa in aceasta cauza si catre Autoritatea Nationala pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii, sau sa apeleze la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a litigiilor.

Dacă părțile nu ajung la un acord, disputa sau diferendul poate fi supus spre soluționare instanțelor judecătorești competente.

”TELETRANS” SA	PROCEDURA OPERATIONALA <i>Inregistrarea si solutionarea reclamatilor clientilor terti</i>	Cod:TLT- 05.03
		<u>Editia octombrie 2015</u>

6. Modalitatea de calcul a SLA

Valorile SLA si a penalitatilor corespunzatoare nefunctionarii / functionarii necorespunzatoare a serviciului furnizat sunt prevazute in contractele negociate si incheiate cu clientii terti.

Reprezentantii Compartimentului Conturi Client listeaza raportul lunar cu intreruperile inregistrate in Aplicatia Deranjamente pentru luna anterioara facturarii serviciilor si calculeaza disponibilitatea serviciului contractat si eventualele deduceri / penalitati.

In cazul in care exista deduceri / penalizari ce trebuie deduse din factura curenta, responsabilul de contract din cadrul DADC va intocmi o adresa de informare / centralizator de facturare catre client, care va cuprinde detalierea perioadelor de intrerupere a serviciului si valoarea ce urmeaza a fi dedusa.

Directorii departamentelor DADC, DT si compartimentul CV vor aviza adresa de informare / centralizatoarele catre client.

7. INREGISTRARI

7.1. Rapoartele cu sesizarile clientilor vor fi inregistrate in Aplicatia de Deranjamente.

7.2. Adresa de informare catre clienti, privind deducerile aplicate va fi comunicata de catre DADC.

8. ANEXE – nu sunt