

## **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 aplică începând cu 1 ianuarie 2012 pentru serviciile de comunicații comercializate.

Procedura este actualizată și publicată pe pagina de internet proprie ([www.uplink.ro](http://www.uplink.ro)).

Parametrii masurati aferenti indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciilor de comunicații sunt actualizați trimestrial și publicati pe site-ul [www.uplink.ro](http://www.uplink.ro) conform Anexei 1 a Deciziei ANCOM nr 1201/2011.

Termenele de publicare pe paginile de internet iWave 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 și 31 martie;
- b) pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 aprilie și 30 iunie;
- c) pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 iulie și 30 septembrie;
- d) pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 octombrie și 31 decembrie.

Termenul minim de pastrare pe site-urile proprii ale acestor informatii va fi de un an calendaristic.

SC IWAVE SOLUTIONS SRL denumita in continuare iWave 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 reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

##### ▪ **Frecvente:**

- Frecventa reclamatiiilor utilizatorilor finali
- Frecventa reclamatiiilor referitaore la deranjamente
- Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

#### ➤ Metodologie masurare indicatori

Parametrii din prezenta procedura sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clientilor iWave, cu exceptia ofertelor individuale stabilite intre clienti si iWave 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 iWave a unei cereri valide de furnizare sau, dupa caz, activare a serviciului de acces la internet și momentul in care serviciul este functional și 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 iWave de a furniza in zona respectiva serviciul solicitat de client. Timpul

### **Integrator sisteme de securitate/IT**

efractie • incendiu • CCTV • control acces • adresare publica • automatizari /BMS



masurat este din momentul semnarii contractului de catre iWave 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/reclamatiiilor

Punctul de lucru : IC BRATIANU NR 24 Cladirea IPJ Pitesti Arges Romania

Prin Website [www.uplink.ro](http://www.uplink.ro)

Telefonic: +40-248-206611

Email: [office@iwave.ro](mailto:office@iwave.ro)

**Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre iWave 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 iWave 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 iWave , cu privire la care iWave 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.

**Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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 reclamatiiilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatiiile 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 reclamatiiilor iWave 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.

**Frecventa reclamatiiilor utilizatorilor finali** - reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatiiile 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 iWave 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:

### **Integrator sisteme de securitate/IT**

efractie • incendiu • CCTV • control acces • adresare publica • automatizari /BMS

---

### **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): +40-248-206611

### **Acces direct**

Punctul de lucru iWave din localitatea dumneavoastra, de Luni pana Vineri in intervalul orar 9-13, 14-18.

### **Web Site**

[www.uplink.ro](http://www.uplink.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 reclamatile 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 iWave 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 iWave 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, acesata 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 tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/ reducerile tarifare 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 facture (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 reclamatile 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

## **Integrator sisteme de securitate/IT**

efractie • incendiu • CCTV • control acces • adresare publica • automatizari /BMS