

PROCEDURA PRIVIND MASURAREA PARAMETRILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, incepand cu trimestrul I,2012, WaveNET va masura si va publica pe site-ul propriu (pe pagina de internet www.wavenet.ro va exista un link direct catre pagina unde sunt publicati acesti indicatori de calitate)

Indicatorii de calitate care sunt masurati prin intermediul parametrilor sunt:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – reprezinta intervalul de timp calculat in zile calendaristice(timpul dintre data cererii si data activarii) cuprins intre momentul primirii de catre Wavenet a unei cereri de furnizare valide si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru clientul care a semnat contractul de furnizare a serviciului de acces la internet.

Programul si modalitatile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

-La sediul firmei Wavenet de Luni pana Vineri in intervalul orar 8.30-16.30, orarul complet si actualizat fiind disponibil la adresa web <http://www.wavenet.ro> sectiunea Contact.

-Prin e-mail la adresa sales@wavenet.ro

2. Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezinta intervalul de timp, calculate in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre Wavenet a unei reclamatii privind un deranjament valid si momentul in care 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 Wavenet si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand 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,deranjamentele datorate echipamentelor aflate in

proprietatea utilizatorului final, cand remedierea depinde de accesul la locatie utilizatorului si accesul la locatie nu este posibil in timp util.

3. 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 transmite catre Wavenet 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 separate, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorilor finali prin urmatoarele modalitati:

Telefonic:

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarific standard) 0264.414.065 (Romtelecom), 0364.401.272 (Rds)

Acces direct:

La sediul firmei Wavenet – str.Pastorului nr.12 de Luni pana Vineri in intervalul orar 8.30-16.30

Web Site :

Completand formularul disponibil la pagina: <http://www.wavenet.ro> sectiunea Contact

E-mail:

support@wavenet.ro sau tehnic@wavenet.ro

4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente – reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatiiile referitoare la deranjamente validate, inchise in perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre furnizor, si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii.

In cazul deranjamentelor remediate, reclamatiiile ulterioare formulate de alti utilizatori finali care reclama aceleasi deranjamente, sunt considerate validate.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite 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.

Frecventa reclamatii referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numărul de linii pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

Sunt excluse din statistici:

- a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară interventia în alte rețele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a Wavenet cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei apărute;
- b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;
- c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamatiiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturării

Definitie: Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturării reprezintă raportul dintre numărul reclamatiiilor cu privire la corectitudinea facturii si numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamatie privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce priveste obligatia de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată. Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/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 obligatiei de plată.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonati. Statistica include toate reclamatiiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamatie, iar analiza se face pe reclamatiiile închise. Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamatii cu privire la corectitudinea facturii, închise în perioada de raportare, la numărul total al facturilor de internet emise în aceeași perioadă.

6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorul final reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii unei reclamatii valide si momentul în care aceasta a fost solutionată.

Durata de solutionare a reclamatiiilor se calculează în ore. Statistica include toate reclamatiiile valide închise în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru solutionarea reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;
- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid solutionate reclamatii”.

În cazul în care acelasi utilizator final transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect,

fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesolutionată.

Se vor prezenta separat statisticile pentru reclamațiile privind deranjamentele și statisticile pentru reclamațiile de factură.

Pentru reclamațiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

- a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a Wavenet cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;
- b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;
- c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

Pentru reclamațiile privind factura sunt excluse din statistici:

- a) reclamațiile privind tarifele de terminare prematură a contractului;
- b) reclamațiile privind suma facturată provenită de la fosti clienți (Cont Final) precum și cele de vânzare contestată (clientul nu recunoaște contractul sau se răzgândește în termen de 7 zile - cazul vânzărilor “door to door”).

Informații utile WaveNET:

Departament tehnic – telefon (0264) 414.065 – e-mail tehnic@wavenet.ro

Departament comercial - telefon (0264) 414.065 – e-mail sales@wavenet.ro