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

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

Indicatorii de calitate care sunt masurati prin intermediul parametrilor mai-sus mentionati sunt:

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet - reprezinta

Intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul semnarii cu clientul a contractului de furnizarea serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru clientul care a formulat cererea.

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

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

Sunt incluse toate reclamatii 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 IntelliNet Solutions 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:

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): 031.71.00.467 sau 0724.546.550

E-mail

La adresa: support@intellinet-solutions.com

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 reclamatiiile referitoare la deranjamente validate, primite in 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 IntelliNet Solutions și atribuită rețelei prin intermediul careia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea unei reparații.

În cazul în care același utilizator final înaintează către IntelliNet Solutions 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, această 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 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 prelungirea termenului de plată scadent. O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație cerută în legătură cu facturile (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării primite de la abonați.

Statistica include toate reclamațiile 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 reclamație.

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 IntelliNet Solutions va elimina 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, respectiva reclamație va fi exclusă din statistici.