

## **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 public a pe site-ul propriu(pe pagina de internet [www.wavenet.ro](http://www.wavenet.ro) 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](mailto: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](mailto:support@wavenet.ro) sau [tehnica@wavenet.ro](mailto:tehnica@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.