

A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

Get ready for a dream ...

Comuna Vidra Sat Sintesti Sos.Principala nr.138, J23/1154/2009, CUI: 25546629

A.G.E. NETWORKS SYSTEMS SRL

Adresa punct de lucru (casierie) : StradaPrincipala, Nr.153, Sat Sintesti,Com.Vidra, Jud.Ilfov, România
Nr. inregistrare ORC: J23/1154/2009

CUI: 25546629 – Atribut fiscal RO

PROCEDURA PRIVIND MASURAREA INDICATORILOR DE CALITATE

ADMINISTRATIVI AFERENTI SERVICIULUI DE INTERNET

În baza Deciziei ANCOM nr.1201/2011, începând cu trimestrul I, 2012, S.C. A.G.E. NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

va masura si va publica pe pagina de internet proprie urmatorii 6 indicatori de calitate a serviciilor de internet:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de Internet (instalare si activare a conexiunilor de Internet).
2. Termenul de remediere a deranjamentelor.
3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final (Client).
4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente.
5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii.
6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali (Clienti).

Indicatorii mentionati se aplica ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clientilor S.C. AGE NETWORKS SYSTEMS S.R.L. cu exceptia ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe.

Prin termenul de instalare se înțelege si activarea serviciului, S.C. A.G.E.NETWORKS SYSTEMS S.R.L. utilizând o politica de activare a serviciului contractat în momentul instalarii.

S.C. A.G.E. NETWORKS SYSTEMS S.R.L. va publica pe pagina proprie de internet rezultatele masuratorilor efectuate cu privire la parametrii mentionati.

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la INTERNET

Reprezinta intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de catre S.C. A.G.E.NETWORKS SYSTEMS S.R.L. a unei cereri valide de furnizare sau, dupa caz, activare a serviciului de acces la INTERNET i momentul în care serviciul este functional si devine disponibil pentru clientul care a formulat cererea.

Se considera ca un serviciu de acces la INTERNET este functional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât si logic.

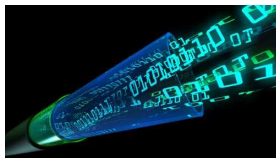
O cerere valida poate fi formulata verbal sau în scris.

Daca serviciul este functional si devine disponibil Clientului în aceeasi zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se considera o zi.

În cazul în care pentru instalarea si activarea serviciului nu este necesara interventia la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice S.C. A.G.E. NETWORKS SYSTEMS S.R.L., termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se calculeaza din momentul în care cererea Clientului de activare a serviciului a ajuns la operator si momentul în care serviciul este functional si devine disponibil pentru Client.

Daca S.C. A.G.E. NETWORKS SYSTEMS S.R.L. agreeaza cu Clientul ca o cerere referitoare la conectari multiple sau alte servicii sa se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit este contorizat ca o înregistrare separata.

De asemenea, când Clientul solicita furnizarea serviciului în mai multe locatii diferite, fiecare termen de furnizare, aferent fiecărei locatii, se contorizeaza ca o înregistrare separata.



A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

Get ready for a dream ...

Comuna Vidra Sat Sintesti Sos.Principala nr.138, J23/1154/2009, CUI: 25546629

A.G.E.NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

Adresa punct de lucru (casierie): StradaPrincipala, Nr.153, Sat Sintesti,Com.Vidra, Jud.Ilfov, România

Nr. inregistrare ORC: J23/1154/2009

CUI: 25546629 – Atribut fiscal RO

Parametrii mentionati se masoara astfel:

- a) se sorteaza intervalele de timp masurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescatoare;
- b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide pentru instalari/activari ale serviciului de acces la internet astfel: se va lua numarul total de instalari/activari si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar "n", care se va rotunji prin lipsa.
- c) a „n”- a pozii din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide instalari/activari.

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezinta intervalul de timp, calculate în ore, cuprins între momentul recepionarii de catre S.C. A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L. a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta în raportarea întreruperii sau degradarii serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre S.C. A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L. si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparatii.

În cazul serviciului de acces la internet furnizat fara garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamatie privind un deranjament consta doar în întreruperea furnizarii serviciului.

Statisticile vor include toate reclamatiiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia în alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a S.C. A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L., cu privire la care S.C. A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L. nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute.

De asemenea, nu sunt incluse în statistica reclamatiiile pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

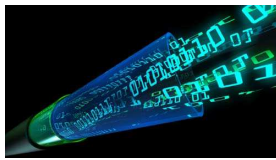
Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparatiilor planificate este 22:00 PM – 06:00 AM.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

- a) se sorteaza intervalele de timp masurate pentru remedierea deranjamentului în ordine crescatoare;
- b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide remedieri astfel: se va lua numarul total de remedieri si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar "n", care se va rotunji prin lipsa.
- c) a „n”- a pozii din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide remedieri.

Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locaia utilizatorului final i acest acces nu este posibil atunci când se dorete efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amânarea remedierii deranjamentului;



A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

Get ready for a dream ...

Comuna Vidra Sat Sintesti Sos.Principala nr.138, J23/1154/2009, CUI: 25546629

S.C. A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

Adresa punct de lucru (casierie): Str.Principala, Nr.153, Sat Sintesti, Com.Vidra, Jud.Ilfov, România

Nr. inregistrare ORC: J23/1154/2009

CUI: 25546629 – Atribut fiscal RO

3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final (Client)

Reprezinta numarul de reclamatii înregistrate per Client în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatiiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamatie.

În cazul în care acelasi Client transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca Clientul retransmite o reclamatie înainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se monitorizeaza separat, ci este tratata împreuna cu reclamatia nesolutionata.

Numarul de reclamatii înregistrate per Client se calculeaza ca raport între numarul total de reclamatii si numarul de Clienti ai serviciului de acces la internet înregistrati în ultima zi a perioadei de raportare.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

a) se sorteaza toate reclamatiiile care au fost solutionate în ordine crescatoare;

b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari astfel: se va lua numarul total de solutionari si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar "n", care se va rotunji prin lipsa.

c) a „n” - a poziiie din lista de solutionari ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari.

4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per Client în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatiiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta într-o reclamatie cauzata de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre S.C.A.G.E. NETWORKS SYSTEMS S.R.L. si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparatii.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamatiiile ulterioare formulate de alti Clienti care reclama aceleasi deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care acelasi Client transmite întreruperea sau degradarea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre S.C. A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca Clientul retransmite o reclamatie înainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata împreuna cu reclamatia nesolutionata.

Parametrii mentionati se masoara astfel: Ca raport între numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate i numarul de Clienti ai serviciului de acces la internet înregistrati în ultima zi a perioadei de raportare.

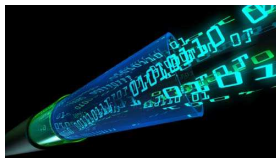
Întreruperea sau degradarea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre S.C. A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L.

Adresa punct de lucru (casierie) : Strada Principala, Nr.153, Sat Sintesti, Com.Vidra, Jud.Ilfov, România România

Nr. inregistrare ORC: J23/1154/2009

CUI: 25546629– Atribut fiscal RO

5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii



A.G.E NETWORKS SISTEMS S.R.L.

Get ready for a dream ...

Comuna Vidra Sat Sintesti Sos.Principala nr.138, J23/1154/2009, CUI: 25546629

Reprezinta raportul dintre numarul reclamatiilor cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului Clientului în ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, în scris sau în orice alta forma acceptata si comunicata de S.C. A.G.E.NETWORKS SISTEMS S.R.L.

Dezacordul exprimat de Client poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/ reducerile tarificare de care Clientul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depasirea limitei de trafic inclusa în 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 despre continutul facturii (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament.

Statistica include toate reclamatiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamatie.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

Determinarea acestui parametru se realizeaza împarind numarul total de reclamaii cu privire la corectitudinea facturii, înregistrat în perioada de raportare, la numarul total al facturilor emise în aceeași perioada.

6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali (Clienti)

Reprezinta intervalul de timp cuprins între momentul primirii de catre S.C. A.G.E.NETWORKS SISTEMS S.R.L.

a unei reclamatii valide si momentul în care aceasta a fost solutionata.

Durata de solutionare a reclamatiilor se calculeaza în ore.

Statistica include toate reclamatiile valide primite în perioada de raportare. În cazul în care acelasi Client transmite S.C. A.G.E.NETWORKS SISTEMS S.R.L. mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca Clientul retransmite o reclamatie înainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata împreuna cu reclamatia nesolutionata.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatiilor, S.C. A.G.E. NETWORKS SISTEMS S.R.L. va elimina perioada întârzierilor în solutionare datorate Clientului.

Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amânat deoarece este necesara colaborarea cu Clientul, iar aceasta nu poate fi obtinuta într-un timp rezonabil respectiva reclamatie este exclusa din statistici.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

a) se sorteaza toate reclamatiile primite de la Clienti în ordine crescatoare;

b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari astfel: se va lua numarul total de solutionari si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar "n", care se va rotunji prin lipsa.

c) a „n” - a pozitie din lista de solutionari ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari a reclamatiilor primite de la Clienti.