

# **Procedura privind măsurarea parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți**

## **scop**

Prezenta procedură are ca obiect modalitatea de măsurare a parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi prevăzuți în Anexa Deciziei Ancom (nr. 1201/2011) pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil oferit utilizatorilor finali, clienți persoane fizice sau juridice ai FULLSHOP care beneficiază de servicii PrePay sau de servicii oferite prin abonament

## **definiții**

### **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

#### **Indicatori de calitate administrativi**

##### **1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

###### **definiție**

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet - reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către FULLSHOP a unei cereri de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea. Opțional, FULLSHOP va afișa acest interval calculat și în minute, respectiv secunde.

Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

Se consideră că FULLSHOP a primit o cerere de furnizare a serviciului la data specificată la art. 4 din Clauzele contractuale de bază, și anume :

- (i) la data la care părțile au semnat contractul pentru furnizarea serviciului de acces la internet, dacă FULLSHOP nu solicită documente sau constituirea unui Fond de garanție
- (ii) la data la care clientul a pus la dispoziția FULLSHOP documentele solicitate cuprinzând informații care să ateste identitatea, adresa și o situație financiară corespunzătoare
- (iii) la data la care clientul a constituit fondul de garanție

Pentru calculul acestui indicator se iau în considerare :

- timpul de procesare a contractelor din momentul înregistrării lor
- timpul de procesare a cererilor punctuale de activare a serviciului pentru un client existent, din momentul înregistrării lor

#### **parametri specifici aferenți indicatorului “termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet”**

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de FULLSHOP în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri
- c) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

Informații asociate indicatorului de calitate:

- a) programul și modalitatea de primire a cererilor de către FULLSHOP  
FULLSHOP oferă posibilitatea de primire a cererilor online - prin serviciul  
“cont” <http://www.joy-net.ro/login.php>, program: non - stop

## **2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

### **definiție**

Deranjament al Serviciului de date: o întrerupere a Serviciului cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază adiacente.

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către FULLSHOP a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost repus în funcțiune. Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de date este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile FULLSHOP. De exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele FULLSHOP etc..

### **parametri specifici aferenți termenului de remediere a deranjamentelor**

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de FULLSHOP în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide
- c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul

În cazul existenței unor circumstanțe deosebite (condiții meteo nefavorabile, drumuri închise sau impracticabile etc.), FULLSHOP poate oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate specifici menționați, și valori care exclud efectele acestor circumstanțe. În acest caz va fi publicată o precizare care explică diferențele dintre cele două valori.

## **3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

### **definiție**

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final privind serviciul internet din oferta comercială publică reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final, clienți persoane fizice sau juridice ai FULLSHOP care beneficiază de servicii oferite prin contract de abonament, în perioada de raportare.

### **parametri specifici aferenți indicatorului “frecvența reclamațiilor utilizatorului final”**

Se contorizează și se publică valoarea parametrului „numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare”.

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele

acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate acestora să fie contorizate separat fără a fi publicate.

Informații asociate indicatorului de calitate „frecvența reclamațiilor utilizatorului final”:

#### **modalitati de adresare a reclamației**

Clienții care beneficiază de servicii furnizate de FULLSHOP pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

#### **în scris:**

- prin poștă, către FULLSHOP SRL, Galati, Str. Nicolae Balcescu Nr. 17, Bloc Albatros, Ap.28 Cod postal 812000
- prin fax la 0336815192
- prin e-mail la adresa office@joy-net.ro pentru reclamațiile referitoare la serviciile de internet.

### **4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

#### **definiție**

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente ale serviciului de date - reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. FULLSHOP definește deranjament al Serviciului de date: o întrerupere a Serviciului de date pe o suprafață deservită de cel puțin 5 stații de bază adiacente.

#### **parametri specifici aferenți indicatorului “frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente”**

Se contorizează și se publică numărul de reclamații referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate acestora să fie contorizate separat fără a fi publicate.

### **5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

#### **definiție**

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării - reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

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 de FULLSHOP. Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile sau 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 obligației de plată. O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație cerută în legătură cu factura (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

#### **parametri specifici aferenți indicatorului “frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării”**

Se contorizează și se publică valoarea parametrului „frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării”.

## **A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali**

### **definiții**

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către FULLSHOP a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

### **parametri specifici aferenți indicatorului “termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali”**

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de FULLSHOP în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de FULLSHOP