

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

Parametrii din prezenta procedura sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clientilor SC LIDAS PROD SRL.

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

**1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** - reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii de catre SC LIDAS PROD SRL a unei cereri valide de furnizare sau, dupa caz, activare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru clientul care a formulat cererea.

Se considera ca un serviciu de acces la internet este functional in momentul in care este realizat atat fizic,cat si logic.

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

-Zilnic de luni pana vineri, intre orele 8,00-17,00

-Verbal

-Cerere scrisa la casieria societatii, str.Cuza Voda, Bl.18B, Sc.A, Ap.3, ZIMNICEA

-Telefonic la numarul **0247 368 096**

**2. Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre SC LIDAS PROD SRL 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 SC LIDAS PROD SRL si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii. Durata de remediere a deranjamentelor se masoara in ore.

Deranjamentele se pot anunta verbal la casieria societatii sau la numerele de telefon:

**0247 368 096; 0785 255 925; 0785 255 930;**

de luni pana vineri intre orele 8,00-19,00; sambata si duminica intre orele 8,00-20,00

**3. Frecventa reclamatiilor utilizatorilor finali** - reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare. Sunt incluse toate reclamatiile 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 SC LIDAS PROD SRL 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.

Reclamatiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati: Telefonic, la numarul :0247 368 096 sau direct la casieria societatii str.Cuza Voda ; Bl.18B; Sc.A; Ap.3.

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

perioada de raportare. Sunt incluse toate reclamiile referitoare la deranjamente validate, primite in perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea sau degradarea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre SC LIDAS PROD SRL si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea unei reparatii. In cazul in care acelasi utilizator final inaintea catre SC LIDAS PROD SRL mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca o reclamatie este retrimisa inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, acesata nu se contorizeaza separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

**5. Frecventa reclamiilor privind corectitudinea facturarii** - reprezinta raportul dintre numarul reclamiilor cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise in perioada de facturare.

O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului in ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata si comunicata de furnizor. Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/ reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depasirea limitei de trafic inclusa in 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 ceruta in legatura cu facturi (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament.

Datele se centralizeaza pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numarului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii primite de la abonati. Statistica include toate reclamiile legate de facturare primite in perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate in reclamatie.

**6. Termenul de solutionare a reclamiilor primite de la utilizatorii finali** - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre un furnizor a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata.

Durata de solutionare a reclamiilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamiile valide primite in perioada de facturare.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite furnizorului 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. La determinarea termenului de solutionare a reclamiilor SC LIDAS PROD SRL va elimina perioada intarzierilor in solutionare datorate utilizatorului final. Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final iar aceasta nu poate fi obtinuta intr-un timp rezonabil, respectiva reclamatie va fi exclusa din statistici.