

## PROCEDURA PENTRU MASURAREA PARAMETRILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU SERVICII DE ACCES LA INTERNET

Prezenta procedura are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor si a modalitatilor de calcul ai indicatorilor de calitate administrativi pentru serviciile de internet, in conformitate cu obligatiile ce decurg din Decizia Presedintelui Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii nr. 1201/2011

Prezenta procedura intra in vigoare la data 01.01.2012 si va fi publicata pe pagina de internet <http://www.euroweb.ro> , iar valorile indicatorilor de calitate administrativi pentru serviciile de internet vor fi actualizate trimestrial si vor fi ramane pe site 12 luni de la data publicarii.

### **A. Indicatori de calitate**

Indicatorii de calitate administrativi care au impact asupra perceptiei utilizatorului final în evaluarea calitatii serviciului de acces la internet, si ai caror parametrii aferenti vor fi monitorizati, sunt urmatoarii:

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

Termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet reprezinta intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de catre Euroweb Romania a unei cereri valide de furnizare a serviciului si momentul în care serviciul este functional si devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

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

Termenul de remediere a deranjamentelor reprezinta intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul receptionarii de catre Euroweb Romania a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet a fost readus în parametrii normali de functionare.

#### **3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final**

Frecventa reclamatilor utilizatorului final reprezinta numarul de reclamatii înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

#### **4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente reprezinta numarul de reclamatii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

#### **5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii reprezinta raportul dintre numarul reclamatilor cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise în perioada de raportare.

#### **6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali reprezinta intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de catre Euroweb Romania a unei reclamatii valide si momentul în care aceasta a fost solutionata.

## **B. Metodologie masurare indicatori**

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

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

Colectarea datelor se realizeaza prin monitorizarea înregistrarilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite conditiile tehnice de instalare. Durata de solutionare a cererilor se calculeaza în zile calendaristice. Daca serviciul este functional si devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se considera o zi.

Se considera ca Euroweb Romania a primit o cerere de furnizare a serviciului la data la care partile au semnat contractul pentru furnizarea serviciului de acces la internet.

Se contorizeaza si se publica în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de Euroweb România în contractele încheiate cu utilizatorii finali si în conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, valorile urmatorilor parametri:

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

In calculul acestui indicator nu vor fi luate in considerare urmatoarele situatii:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind inasa incluse in statistica aferenta parametrului prevazut la pct. 2.3.

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

Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de date este de 12 ore/ stabilit in Procedura de SLA, cu exceptia situatiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Euroweb România, avand ca exemplu dar fara a se limita la acestea - exemplu: conditii meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Euroweb România etc..

Se vor contoriza in mod detaliat si se vor publica valorile urmatorilor:

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip.

NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului.

### 3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Se vor contoriza si se vor publica valorile urmatoarelor parametri:

„numarul reclamatilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare”

La determinarea numarului reclamatilor, se vor elimina reclamatii datorate interferentelor prejudiciabile produse de retele de comunicatii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, urmând ca acest tip de reclamatii sa fie contorizate separat fara a fi publicate.

Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final intr-un termen mai lung de 3 zile lucratoare, aceste sesizari se vor exclude din statistici

### 4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

Se contorizeaza si se publica numarul de reclamatii referitoare la deranjamente, înregistrate per client în perioada de raportare.

La determinarea numarului reclamatilor, se vor elimina reclamatii datorate interferentelor prejudiciabile produse de retele de comunicatii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, urmând ca acest tip de reclamatii sa fie contorizate separat fara a fi publicate

Modalitatea de raportare si remediere a defectiunilor

NOC este punctul central de contact organizat la nivelul structurii operationale a Euroweb unde clientii EUROWEB trebuie sa raporteze defectiunile/deficientele Serviciului Euroweb constatate.

NOC reprezinta centrul de control, escaladare a problemelor si de feedback catre Client pus la dispozitia Clientului de catre Euroweb pentru inregistrarea oricarei plângeri pe care Clientul o are cu privire la Serviciul Euroweb. Schimbul de informatii cu NOC are drept scop urmarirea tuturor defectiunilor/deficientelor raportate de CLIENT de la momentul semnalarii acestora, prin inregistrarea unei sesizari la NOC si pâna la rezolvarea lor comunicata Clientului.

Orice defectiuni/erori/deficiente in functionarea Serviciului Euroweb constatate de catre Client trebuie raportate catre Euroweb - NOC în termen de maxim 30 de minute de la constatare, prin transmiterea unui mesaj de notificare la:.

- Fax: +40 213.076.544; +40 213.072.933
- E-mail: help@euroweb.ro,
- Sau prin telefon la nr.: +40 317.100.000; +40 213.076.547 precizand urmatoarele detalii:
  1. Codul liniei utilizate de Client
  2. Problemele constatate
  3. Persoana de contact din partea Clientului responsabila pentru:
    - furnizarea unor informatii suplimentare, daca va fi cazul;
    - asigurarea accesului personalului Euroweb Romania pe amplasamentul Clientului (daca va fi cazul);
    - confirmarea remedierii deranjamentului semnalat Euroweb.

Mesajul de notificare poate fi transmis de catre Client catre Euroweb Romania 24 de ore pe zi.

În cazul în care asemenea defecțiuni îi sunt imputabile, EUROWEB ROMANIA se angajează să remedieze defecțiunile de funcționare în termen de maxim 12 ore de la înregistrarea reclamației, în funcție de locația CLIENTULUI și/sau de natura defecțiunii.

În caz de intervenții speciale – în condiții deosebite cum ar fi dar nelimitat la noaptea, zăpadă, ninsori abundente, furtuni, inundații, blocaje ale căilor de acces și/sau trafic, temperaturi extreme, termenul de intervenție poate depăși 12 ore de la înregistrarea reclamației.

Timpul de remediere a defecțiunii va fi intervalul de timp scurs între raportarea defecțiunii de către Client și finalizarea lucrărilor de remediere a acesteia de către Euroweb, interval de timp raportat de către Euroweb Clientului.

La înregistrarea de către NOC a unei sesizări efectuate de către Client referitor la existența unei defecțiuni, NOC va introduce toate informațiile furnizate de către Client într-un sistem de management al erorilor/defecțiunilor, emitând un tichet de deranjament.

Acest tichet va conține un număr de referință al deranjamentului raportat, care va fi comunicat Clientului prin e-mail sau fax în maximum 30 de minute de la notificarea NOC cu privire la existența deranjamentului.

Numărul de referință al deranjamentului va trebui comunicat NOC de către Client ori de câte ori acesta solicită informații cu privire la stadiul de soluționare a deranjamentului semnalat.

La finalizarea lucrărilor de remediere, NOC va contacta Clientul pentru a verifica împreună cu acesta modul de funcționare a Serviciului Euroweb.

Tichetul de deranjament va fi închis doar cu acordul Clientului. Ulterior remedierii defecțiunii, Clientul va beneficia de o perioadă de testare a Serviciului de 24 de ore pentru a confirma remedierea în totalitate a deranjamentului semnalat.

În termen de 24 de ore de la închiderea tichetului de deranjament, Clientul va primi de la Euroweb un Raport al Defecțiunii, într-un format stabilit de comun acord de către părți, conținând detalii referitoare la defecțiune, raport ce va trebui confirmat prin fax/e-mail de către Client.

## 5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

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 în scris la punctul unic de contact [customercare@euroweb.ro](mailto:customercare@euroweb.ro).

O reclamație privind corectitudinea facturării nu va fi confundată cu o explicație cerută în legătură cu factura (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

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



## 6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Se contorizeaza si se publica în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, asumate de Euroweb România în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, valorile urmatorilor parametri:

- durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii
- durata în care se încadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii
- procentajul reclamatilor solutionate în termenul asumat de Euroweb România

## C. Termene de publicare si pastrare pe paginile web

Termenele de publicare le indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi urmatoarele:

- pana la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsa între 1 ianuarie si 31 martie;
- pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsa între 1 aprilie si 30 iunie;
- pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsa între 1 iulie si 30 septembrie;
- pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsa între 1 octombrie si 31 decembrie.

Termenul minim de pastrare pe site-urile proprii ale acestor informatii va fi de 12 luni de la publicare.

