

**PROCEDURA PRIVIND STABILIREA
INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI
PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET**

Decizia ANCOM nr. 1201/2011 are ca obiect stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor acestora, precum și de a include nivelurile de calitate pentru serviciul furnizat în contractele semnate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului.

Aceasta decizie stabilește un set relevant de indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet, precum și condițiile și modalitățile de publicare de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului a parametrilor aferenți acestor indicatori, astfel încât clienții să beneficieze de informații complete, comparabile și ușor accesibile.

Decizia se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate publicului, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

Indicatorii de calitate masurați de către ARIES NETWORKS, prin intermediul acestor parametri sunt:

- 1) Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către ARIES NETWORKS a unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru clientul care a formulat cererea.

Prin cerere validă care marchează momentul de la care începe să curgă termenul necesar pentru furnizarea serviciului se înțelege contractul de furnizare servicii de acces internet semnat în mod valabil de către client și ARIES NETWORKS.

Programul și modalitățile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

- a) În punctele de prezență ARIES NETWORKS, de luni până vineri, în intervalul orar disponibil și afișat în punctul de prezență respectiv;
- b) Contractări tip door-to-door desfășurate prin intermediul reprezentanților autorizați ARIES NETWORKS;
- c) Prin completarea cererilor direct pe web-site-ul www.ariesnetworks.ro, prin intermediul formularului prezent în pagina Contact;
- d) Prin SMS, la numărul 0751624114, urmând a fi contactat de către un reprezentant autorizat al ARIES NETWORKS, în vederea stabilirii detaliilor contractuale;
- e) Prin fax, la numărul 0378106675;
- f) Prin e-mail, la adresa support@ariesnetworks.ro.

- 2) Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către ARIES NETWORKS a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către ARIES NETWORKS și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații. În cazul serviciului de acces internet furnizat fără garanțarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului. Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

Nu vor fi incluse cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu rețeaua ARIES NETWORKS, cu privire la care ARIES NETWORKS nu poate primi informații privind remedierea problemei aparute. Nu vor fi incluse în statistica cazurilor în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorilor finali.

- 3) Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali** - reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație. În cazul în care același utilizator final transmite către ARIES NETWORKS mai multe reclamații cu același subiect, iar fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Reclamațiile pot fi înaintate de către utilizatorii finali prin următoarele modalități:

Telefonic

Serviciu disponibil non-stop, prin SMS, la numărul specificat în antetul contractului și în interiorul acestuia, sau prin fax, la numărul 0378106675.

Acces direct

In punctele de prezenta ARIES NETWORKS, de luni pana vineri, in intervalul orar disponibil si afisat in punctul de prezenta respectiv.

Web Site

Completand formularul disponibil la pagina Contact, disponibil pe site-ul www.ariesnetworks.ro.

E-mail

Prin e-mail, la adresa support@ariesnetworks.ro, respectiv alta adresa de email specificata in antetul contractului si in interiorul acestuia.

- 4) **Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente** – reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Sunt incluse toate reclamatii 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 ARIES NETWORKS si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea unei reparatii.

In cazul in care acelasi utilizator final inainteaza catre ARIES NETWORKS 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 reclamatilor privind corectitudinea facturarii** - reprezinta raportul dintre numarul reclamatilor 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 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 facturile (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 reclamatii 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 reclamatilor 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 reclamatilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatii 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 reclamatilor ARIES NETWORKS 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.

ianuarie 2012