

Procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Parametrii din prezenta procedura sunt aplicabili ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clientilor SL Networks.

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

- **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** - reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii de catre SL Networks 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.

Prin cerere valida care marcheaza momentul de la care incepe sa curga termenul necesar pentru furnizarea serviciului se intelege contractul de furnizare servicii de acces internet semnat in mod valabil de catre client si SL Networks.

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

- LA sediul SL Networks de Luni pana Vineri in intervalul orar 9-18,
- Telefonice la numerele la 0264 504010 si 0726 363152
- Prin e-mail la adresa office@silverline.ro

- **Termenul de remediere a deranjamentelor** - reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre SL Networks 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 SL Networks si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii.

In cazul serviciului de acces internet furnizat fara garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamatie privind un deranjament consta doar in intreruperea furnizarii serviciului. Durata de remediere a deranjamentelor se masoara in ore.

Nu vor fi incluse cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu reseaua SL Networks, cu privire la care SL Networks nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute. Nu vor fi incluse in statistica cazurile in care se primesc reclamatii pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate in proprietatea utilizatorilor finali.

- **Frecventa reclamatiiilor utilizatorilor finali** - reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare. Aceasta se calculeaza prin raportul dintre numarul total de reclamatii primite in perioada de raportare si numarul total de clienti.

Sunt incluse toate reclamatiiile 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 SL Networks 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.

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

Telefonic

Serviciu disponibil de luni până vineri în intervalul orar 9-19 și sâmbătă în intervalul orar 9-15 prin apelarea următoarelor numere de telefon (tarif normal):

0264 504020 sau 0726 363152

Acces direct

La sediul SL Networks de luni până vineri în intervalul orar 9-18

Mail

Trimitând un mail cu descrierea deranjamentului la adresa: support@silverline.ro

- **Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente** – reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. . Această se calculează prin raportul dintre numărul total de reclamații primite în perioada de raportare și numărul total de clienți.

Sunt incluse toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către SL Networks și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea unei reparații.

În cazul în care același utilizator final înaintea către SL Networks mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă o reclamație este retrimisă înainte ca cea inițială să se fi soluționat, această nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

- **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. . Această se calculează prin raportul dintre numărul total de reclamații primite în perioada de raportare și numărul total de facturi emise.

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 și comunicată de furnizor.

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

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării primite de la abonați.

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

- **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 reclmatiilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatiiile valide primite in perioada de raportare.

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 SL 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.