



FullWebServer srl

[www.fullwebserver.com](http://www.fullwebserver.com)

**SC FullWebServer s.r.l.**  
Strada Principala (DN 7), nr. 182  
Lo. Titu, Jud. Dambovita, Sat Salcuta  
C.I.F.: RO 30157989, Nr.inreg.: J15/326/2012

## **PROCEDURA PRIVIND MASURAREA PARAMETRILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET**

*Indicatorii de calitate care sunt masurati prin intermediul parametrilor sunt:*

### **1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet -**

*reprezinta intervalul de timp calculat in zile calendaristice (timpul dintre data cererii si data activarii) cuprins intre momentul primirii de catre SC Fullwebserver s.r.l. a unei cereri de furnizare valide si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru clientul care a semnat contractul de furnizare a serviciului de acces la internet. Programul si modalitatile de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:  
-La sediul firmei SC Fullwebserver s.r.l. de Luni pana Vineri in intervalul orar 14.00-20.00.*

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

*reprezinta intervalul de timp, calculate in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre SC Fullwebserver s.r.l. a unei reclamatii privind un deranjament valid si momentul in care 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 Fullwebserver s.r.l. si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand 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, deranjamentele datorate echipamentelor aflate in proprietatea utilizatorului final, cand remedierea depinde de accesul la locatie utilizatorului si accesul la locatie nu este posibil in timp util.*

### **3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorilor finali –**

*– reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.*

*Sunt incluse toate reclamatiiile primite in perioada de raportare, indiferent de abiditate, subiect sau orice alt element invocat in reclamatie. In cazul in care acelasi utilizator transmite catre Fullwebserver 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 separate, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.*

**Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorilor finali prin urmatoarele modalitati:**

*Telefonic:*

*Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard) 0723402012, 0766331331*

*Acces direct:*

*La sediul firmei Fullwebserver – Strada Principala (DN 7), nr. 182, Lo. Titu, Jud. Dambovita, Sat Salcuta de Luni pana*



FullWebServer srl

[www.fullwebserver.com](http://www.fullwebserver.com)

## SC FullWebServer s.r.l.

Strada Principala (DN 7), nr. 182

Lo. Titu, Jud. Dambovita, Sat Salcuta

C.I.F.: RO 30157989, Nr.inreg.: J15/326/2012

Vineri in intervalul orar 14.00-20.00

E-mail:

[info@fullwebserver.com](mailto:info@fullwebserver.com)

### 4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente –

– reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Statistica include toate reclamiile referitoare la deranjamente validate, închise în perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamatie cauzată de întreruperea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor si atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparatii.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamiile ulterioare formulate de alti utilizatori finali care reclamă aceleasi deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care acelasi utilizator final transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizează si se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamatie înainte ca cea initială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat si este tratată împreună cu reclamatia nesolutionată.

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numărul de linii pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

#### Sunt excluse din statistici:

- cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară interventia în alte rețele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a SC Fullwebserver s.r.l. de la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei apărute;
- deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;
- sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

### 5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării

Definitie: Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării reprezintă raportul dintre numărul reclamatilor cu privire la corectitudinea facturii si numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamatie privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce priveste obligatia de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată. Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarificare 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 obligatiei de plată.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonati. Statistica include toate reclamiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente



FullWebServer srl

[www.fullwebserver.com](http://www.fullwebserver.com)

## **SC FullWebServer s.r.l.**

Strada Principala (DN 7), nr. 182

Lo. Titu, Jud. Dambovita, Sat Salcuta

C.I.F.: RO 30157989, Nr.inreg.: J15/326/2012

*invocate în reclamatie, iar analiza se face pe reclamatii închise. Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamatii cu privire la corectitudinea facturii, închise în perioada de raportare, la numărul total al facturilor de internet emise în aceeași perioadă.*

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

*Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorul final reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii unei reclamatii valide și momentul în care aceasta a fost solutionată.*

*Durata de solutionare a reclamatiiilor se calculează în ore. Statistica include toate reclamatiiile valide închise în perioada de raportare.*

*Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii*

#### **Se calculează astfel**

*-se sortează intervalele de timp măsurate pentru solutionarea reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;*

*-x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;*

*- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid solutionate reclamatii”.*

*În cazul în care același utilizator final transmite mai multe reclamatii cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă utilizatorul final retransmite o reclamatie înainte ca cea inițială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamatia nesolutionată.*

*Se vor prezenta separat statisticile pentru reclamatiiile privind deranjamentele și statisticile pentru reclamatiiile de factură.*

#### **Pentru reclamatiiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:**

*a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a SC Fullwebserver s.r.l. cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;*

*b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;*

*c) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.*

#### **Pentru reclamatiiile privind factura sunt excluse din statistici:**

*-reclamatiiile privind tarifele de terminare prematură a contractului;*