

## Procedura de masurare a parametrilor asociati indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

In vederea determinarii si masurarii parametrilor asociati indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciilor de acces la internet se definesc urmatoarele:

Indicator/parametru	Definitie/descriere/mod de determinare si raportare
Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Termenul este aplicabil doar cererilor pentru care sunt indeplinite conditiile tehnice de instalare.</li><li>- Daca prin contractul de furnizare pentru multiple servicii de internet se agreeaza intre client si EverNet livrarea etapizata a acestora, atunci parametrul se va determina si contoriza pentru fiecare serviciu in parte.</li><li>- Programul de lucru pentru primirea si inregistrarea cererilor este de Luni pana Vineri intre orele 09:00 - 18:00.</li><li>- Programul de instalare si activare a serviciile de acces Internet este de Luni pana Vineri intre orele 09:00 - 18:00</li><li>- Se primesc cereri pe urmatoarele canale:<ul style="list-style-type: none"><li>a) telefonic la numerele: 0769266220 / 0723144698</li><li>b) prin e-mail la adresele: <a href="mailto:vanzari@ever-net.ro">vanzari@ever-net.ro</a>, <a href="mailto:support@ever-net.ro">support@ever-net.ro</a></li><li>c) prin posta, destinatar: Departamentul Vanzari EverNet, Str. Firidei nr.1 sector.1, Bucuresti</li><li>d) prin depunerea cererilor in scris la punctele de lucru EverNet in timpul orelor de program</li></ul></li></ul>
Termenul de remediere a deranjamentelor	<p>Intervalul de tip calculat in ore de la momentul receptionarii unei reclamatii de catre EverNet privind un deranjament validat si confirmat pana la momentul in care serviciul revine in parametrii normali de functionare. Un deranjament de valideaza doar daca functionarea serviciului nu se incadreaza in parametrii agreeati contractual.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Statisticile vor include reclamatii privind deranjamente valide primite in perioada de raportare</li><li>- Se vor exclude din raportare deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in retelele altor operatori interconectate cu reseaua EverNet, pentru care EverNet nu are informatii privind remedierea problemelor aparute.</li><li>- Se vor exclude din raportare deranjamentele datorate echipamentelor aflate in proprietatea clientului.</li><li>- Lucrari de menenanta sau interventii planificate se vor efectua in intervalul 22:00 - 06:00.</li></ul>
Frecvența reclamațiilor utilizatorului	<p>Numarul de reclamatii per client, se calculeaza in ultima zi a perioadei de raportare Reclamațiilor ca raportul intre numarul de reclamatii si numarul total de utilizatori de servicii de internet</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Raportarea include toate reclamatii primite in perioada de raportare; fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat chiar daca se refera la acelasi subiect; o reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va contoriza ca reclamatie separata</li><li>- programul de primire a reclamatiiilor este non-stop 24 ore x 7 zile / saptamana</li><li>- reclamatiiile pot fi transmise prin urmatoarele canale:<ul style="list-style-type: none"><li>a) telefonic la numerele: 0723 144 698</li></ul></li></ul>

	<p>b) prin e-mail la adresele: <a href="mailto:support@ever-net.ro">support@ever-net.ro</a></p> <p>c) prin posta, destinatar: Departamentul Asistenta Clienti EverNet Telecom, Str. Firidei 1, sector 3, Bucuresti</p> <p>d) prin depunerea cererilor in scris la punctele de lucru EverNet in timpul orelor de program 09:00 - 18:00</p>
Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	<p>Numarul de reclamatii, cauzate de intreruperea sau degradarea serviciilor, per client, se calculeaza in ultima zi a perioadei de raportare ca raportul intre numarul de reclamatii de acest tip si numarul total de utilizatori de servicii de internet</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- O reclamatie referitoare la un deranjament se considera valida si acceptata ca fiind justificata de care EverNet daca intreruperea sau degradarea serviciului de internet este cauzata de retea prin intermediul careia se furnizeaza si necesita efectuarea de reparatii pentru remediere.</li><li>- Raportarea include toate reclamatii primite in perioada de raportare; fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat chiar daca se refera la acelasi subiect; o reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va contoriza ca reclamatie separata</li></ul>
Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	<p>Numarul de reclamatii privind corectitudinea facturilor per client, se calculeaza in ultima zi a perioadei de raportare ca raportul intre numarul de reclamatii de acest tip si numarul total de facturi emise pentru servicii de internet</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se considera reclamatie referitoare la corectitudinea facturii, orice reclamatie prin care clientul isi exprima dezacordul in ceea ce priveste obligatia de plata privind perioada de tarificare, tarifele percepute, bonusuri si discounturi, tarife suplimentare, suma totala sau alte elemente si valori inscriptionate pe facturi.</li><li>- Se exclud din statistica apelurile pentru cereri de informatii sau cereri de explicatii referitoare la continutul facturilor care nu se considera reclamatii.</li><li>- Raportarea include toate reclamatii primite in perioada de raportare; fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat chiar daca se refera la acelasi subiect; o reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va contoriza ca reclamatie separata</li></ul>
Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	<p>Intervalul de timp calculat in ore de la momentul primirii unei reclamatii valide de catre EverNet si momentul solutionarii acesteia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Raportarea include toate reclamatii primite in perioada de raportare; fiecare reclamatie a unui client se contorizeaza separat chiar daca se refera la acelasi subiect; o reclamatie retransmisa inainte de remedierea cererii initiale nu se va contoriza ca reclamatie separata</li><li>- In cazul in care pentru solutionarea reclamatiei este necesara colaborarea sau confirmarea cu clientul reclamant, iar acesta nu este disponibil sau nu raspunde la solicitari intr-un termen rezonabil din motive independente de EverNet, respectiva reclamatie va fi exclusa din situatia raportata.</li></ul>

Precizam ca indicatorii si parametri definiti, precum si modul de determinare si raportare a acestora, se aplica pentru toti clientii nostri. In conditiile unor contracte cu clauze speciale rezultate in urma unor negocieri intre furnizor si client acesti parametri si indicatori, precum si modul de determinare si raportare a acestora, se pot schimba, iar modificarile agreeate vor fi explicitate in contracte sau anexe ale acestora.