

## **Procedura de măsurare a parametrilor asociati indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet**

Parametrii prezentati se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la Internet destinate clientilor Vodafone, cu excepția ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe.

**Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Vodafone 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. Pentru termenul de mai sus se iau în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare. O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată și comunicata de Vodafone. Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice.

Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil Clientului în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi.

În cazul în care pentru instalarea și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice Vodafone, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se calculează din momentul în care cererea Clientului de activare a serviciului a ajuns la operator și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru Client.

Dacă Vodafone agreează cu Clientul ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit este contorizat ca o înregistrare separată.

De asemenea, când Clientul solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de furnizare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

Programul de înregistrare a cererilor de furnizare servicii internet este urmatorul:

Programul de primire a cererilor este de Luni pana Vineri intre orele 9:00-18:00 pentru clientii cu specialist alocat și de Luni pana Vineri in intervalul 8:00-22:00, Sambata și Duminica in intervalul 8:00-18:00 pentru clientii fara specialist alocat Programul de instalare a serviciilor de acces internet în cazul clientilor noi este de Luni pana Vineri intre orele 8:00-20:00 , Sambata in intervalul 8:00-13:00;

Programul pentru activarea ofertelor pentru clientii existenti cu specialist alocat este de Luni pana Vineri in intervalul 9:00-19:00, iar pentru clientii fara specialist alocat, programul este de Luni pana Vineri in intervalul 8:00-22:00, Sambata și Duminica 8:00-18:00.

Modalitatea de primire a cererilor se realizeaza prin urmatoarele canale:

a) telefonic, la numerele:

0372.022.222

\*222 (de pe telefonul mobil)

b) prin fax, la numerele:

0372.021.413 pentru clienții persoane fizice

0372.021.475 pentru clienții persoane juridice

c) prin email si internet, la adresele:

[persoane.fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.fizice_ro@vodafone.com)

[persoane.juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.juridice_ro@vodafone.com)

Formularul de asistenta si reclamatii: <https://www.vodafone.ro/personal/asistenta/asistenta-si-contact/formular-de-asistenta-si-reclamatii/index.htm>

d) prin postă, adresate către:

Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Sos. Bucuresti, nr. 39A, Ploiesti.

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

**Termenul de remediere a deranjamentelor** – reprezintă intervalul de timp între momentul recepționării unei reclamații de către Vodafone privind un deranjament validat/verificat si confirmat și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare. În cazul serviciului de acces la internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații. Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care Vodafone nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute.

De asemenea, nu sunt incluse în statistică reclamațiile pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparațiilor planificate este 22:00 PM – 06:00 AM.

**Frecvența reclamațiilor utilizatorului final** – reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Statistica include 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 furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, 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.

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

Programul de primire a reclamațiilor este de Luni pana Vineri intre orele 9:00-18:00 pentru clientii cu specialist alocat si de Luni pana Vineri in intervalul 8:00-22:00, Sambata si Duminica in intervalul 8:00-18:00 pentru clientii fara specialist alocat.

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Vodafone România pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din următoarele moduri:

a) telefonic, la numerele:

0372.022.222

\*222 (de pe telefonul mobil)

b) prin fax, la numerele:

0372.021.413 pentru clienții persoane fizice

0372.021.475 pentru clienții persoane juridice

c) prin email și internet, la adresele:

[persoane.fizice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.fizice_ro@vodafone.com)

[persoane.juridice\\_ro@vodafone.com](mailto:persoane.juridice_ro@vodafone.com)

Formularul de asistentă și reclamații: <https://www.vodafone.ro/personal/asistenta/asistenta-si-contact/formular-de-asistenta-si-reclamatii/index.htm>

d) prin poștă, adresate către:

Departamentul de Relații cu Clienții al Vodafone România, Sos. București, nr. 39A, Ploiești.

e) prin depunerea acestora în scris la magazinele Vodafone România, zilnic, în timpul orelor de program ale fiecărei locații.

**Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente** – reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Statistica include 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 furnizor și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, 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.

**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.

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 Client poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, 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 despre conținutul facturii (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

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 soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali** – reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către Vodafone a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată. Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare. În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, 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.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, furnizorul va elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil respectiva reclamație este exclusă din statistici.