

SC Nova Communication SRL
Cumpăna- Șos. Constanței, Nr. 81
Agigea- Str. Nicolae Titulescu, nr. 16A
Telefon sesizări : 0726.129.119 , 0766.299.775
www.novanet.ro
office@novanet.ro



Informare cu privire la noul cadru de reglementare a comunicațiilor electronice

Având în vedere intrarea în vigoare a Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.111/2011 prin care au fost aduse o serie de modificari asupra prevederilor legale care guvernează cadrul de reglementare a activităților privind rețelele și serviciile de comunicații electronice din România, inclusiv asupra contractelor încheiate de către furnizorii de servicii de comunicații electronice cu utilizatorii finali;

În scopul îndeplinirii prevederilor art. 51 alin. (1) - (3) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr.111/2011, începând cu data de 24.02.2012, contractul de furnizare servicii de comunicații electronice încheiat cu S.C. Nova Communication S.R.L se modifică și se completează în următoarele condiții:

Modificări și completări ale Condițiilor Generale

I. Beneficiarul se poate adresa Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG nr.111/2011 și în legatură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite prin acest act normativ și prevăzute în Contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost soluționate pe cale amiabilă cu Nova Communication Srl. Litigiul va fi înaintat în formă scrisă la sediul ANCOM din București, Str. Delea Noua nr. 2, sector 3 . Website: www.ancom.org.ro, telefon: 0372.845.454, fax: 0372.845.402.

II. În conformitate cu prevederile Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, la adresa www.novanet.ro , secțiunea procedură indicatori calitate - sunt disponibile valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet precum și procedura de măsurare a acestor parametrii.

III. În scopul evitării congestionării segmentelor de rețea sau utilizării acestora la capacitate maximă , Nova Communication asigură o monitorizare permanentă a propriei rețele de comunicații și a echipamentelor din rețea, 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână , 365 de zile pe an.

Pentru o gestionare optimă a traficului prin intermediul echipamentelor de rețea, traficul poate fi prioritarizat în funcție de diferite categorii de trafic aferente serviciilor de transmisii de date și acces la internet. Având în vedere monitorizarea permanentă a rețelei și a echipamentelor, sunt realizate în mod constant operațiuni de upgrade a capacității rețelei.

IV. În vederea preîntâmpinării situațiilor care pot conduce la degradarea calității serviciilor, Nova Communication vă asigură supervizarea parametrilor de securitate a rețelei și serviciilor de comunicații electronice în mod constant și printr-un personal calificat. De asemenea sunt implementate proceduri de mentenanță periodică a echipamentelor și sistemelor critice în scopul identificării potențialelor vulnerabilități.

Tipurile de servicii de asistență tehnică și de servicii de relații cu clienții oferite, precum și modalitățile prin care aceste servicii pot fi contactate:

Nova Communication se obligă să asigure întreținerea și reparația propriei rețele de comunicații electronice. Dacă din vina utilizatorului (deteriorează cablul, defectează echipamentul terminal lăsat în custodie), accesul la rețea este afectat, Nova Communication va interveni pentru remedierea deficiențelor în mod gratuit, însă utilizatorul va suporta cheltuielile cu materialele folosite pentru remedierea lor.

Începând cu 01.03.2012 Nova Communication oferă asistența tehnică GRATUIT pentru toți abonații Nova Communication, prin telefon, la numerele de telefon: 0766.299.775 sau 0726.129.119, pentru orice problemă apărută la calculatorul abonatului (devirusări, instalări programe, ș.a) sau echipament de rețea terminal (configurare router, DVR, ș.a). Pentru a putea beneficia de aceste servicii, trebuie să aveți abonamentul de internet achitat la zi.

Serviciul de relații cu clienții este accesibil de Luni până Sâmbata între orele 08:00 și 22:00 și Duminică între 09:00 și 21:00 pentru persoane fizice cât și persoane juridice. Serviciul de relații cu clienții poate fi contactat la numerele de telefon: 0766.299.775 (Cosmote) sau 0726.129.119 (Vodafone)