

Anexa 7

PROCEDURĂ PRIVIND CALCULAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

I. Scop

Procedura are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor și de calcul al parametrilor de calitate administrativi potrivit obligațiilor ce decurg din Decizia Presedintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1201/2011.

II. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Definiție: Potrivit deciziei ANCOM nr.1201/2011 termenul necesar pentru furnizarea serviciului reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii 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 utilizatorul final care a formulat cererea.

Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor. Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice de la momentul înregistrării cererii până când serviciul devine funcțional la adresa de instalare, în cazul în care instalarea se face de către personalul RNT, sau până când clientul optează să-si instaleze singur echipamentul terminal (ROUTER).

În cazul în care cererea de instalare se referă la un pachet de servicii, în calculul termenului de furnizare se va lua în considerare numai instalarea serviciului de acces internet.

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

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri se măsoară astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet 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 soluționate cereri”.

În cazul în care se agreează cu utilizatorul final ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit se contorizează ca o înregistrare separată.

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

Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului. Următoarele cazuri sunt incluse în statistici:

- a) cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi conexiuni;
- b) cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existente.

Sunt excluse din statistici:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locație de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) pentru durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cererile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.
- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de RNT (de ex. se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către client)

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Definiție: Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii serviciului, acceptată ca fiind justificată, necesitând efectuarea de reparații.

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

Măsurătorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor 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 remediate deranjamente validate”.

Sunt excluse din statistici:

- a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a RNT 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) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Definiție: Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamații închise 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. Cererile de informații tehnice sau comerciale sau solicitările de configurare a echipamentelor sau serviciilor nu se includ în statistică. 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 închise privind deranjamentele + reclamații închise privind corectitudinea facturii și numărul de linii pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Definiție: Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea serviciului înregistrate per utilizator final închise în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, închise în perioada de raportare. O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de

întreruperea 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 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 referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de conexiuni pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare. Sunt excluse din statistici:

a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a RNT 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) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;

d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii, dar care este mai mare decât viteza minim garantată conform tabelului aflat în anexa 6 art. 5.

5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Definiție: 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.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile de 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 obligației de plată.

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, iar analiza se face pe reclamațiile închise.

Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturii, închise în perioada de raportare, la numărul total al facturilor de internet emise în aceeași perioadă.

6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Definiție: Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii 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 închise în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate reclamații se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor 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 soluționate reclamații”.

În cazul în care același utilizator final transmite 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. Se vor prezenta separat statisticile pentru reclamațiile privind deranjamentele și statisticile pentru reclamațiile de factură.

Pentru reclamațiile 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 RNT 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) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii, dar care este mai mare decât viteza minim garantată conform tabelului aflat în anexa 6 art. 5.
- e) Utilizatorul final poate primi despăgubiri în cazul constatării unei diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract. În cazul constatării unei diferențe, între performanța reală a serviciului de acces la internet în ceea ce privește viteza sau alți parametri de calitate a serviciului și performanța indicată în contract din motive imputate furnizorului, va considerată avarie și se va calcula la SLA de 99%. Pentru reclamațiile privind factura sunt excluse din statistici:
 - a) reclamațiile privind tarifele de terminare prematură a contractului;
 - b) reclamațiile privind suma facturată provenită de la fosti clienți (Cont Final) precum și cele devănzare contestată (clientul nu recunoaște contractul).