



# PROCEDURA 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 Comunicatii 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 considera ca 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 Telekom România, sau până la configurarea serviciului în repartitorul principal (MDF), în cazul în care clientul optează să-și instaleze singur echipamentul terminal (SIP).

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 considera 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 linii de acces;
- 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 locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiilor de instalare;
- d) pentru durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri cazurile 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 Telekom Romania (de ex. se aștepta 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 Telekom Romania cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei aparute;
- 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 statistica. 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 valide, închise în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea serviciului, acceptată ca fiind

justificata de catre furnizor, si atribuita rețelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii.

In cazul deranjamentelor remediate, reclamatii ulterioare formulate de alti utilizatori finali care reclama aceleasi deranjamente, sunt considerate validate.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite 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 separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata. Frecventa reclamatii referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

Sunt excluse din statistici:

- a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte rețele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a Telekom Romania cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate in proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioara aflată in proprietatea acestuia;
- c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati, insa sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatiiilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

## **5. FRECVENTA RECLAMATIILOR PRIVIND CORECTITUDINEA FACTURARII**

Definitie: Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii reprezinta raportul dintre numarul reclamatiiilor cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise in perioada de raportare.

O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului in ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata. Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depasirea limitei de trafic inclusa in abonament, suma totala tarificata, ori alte asemenea elemente ce determina intinderea obligatiei de plata.

Datele se centralizeaza pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numarului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii, primite de la abonati. Statistica include toate reclamatiiile legate de facturare primite in perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate in reclamatie, iar analiza se face pe reclamatiiile inchise. Determinarea acestui parametru se realizeaza impartind numarul total de reclamatii cu privire la corectitudinea facturii, inchise in perioada de raportare, la numarul total al facturilor de internet emise in aceeasi perioada.

## **6. TERMENUL DE SOLUTIONARE A RECLAMATIILOR PRIMITE DE LA UTILIZATORII FINALI**

Definitie: Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorul final reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata.

Durata de solutionare a reclamatiiilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatiiile valide inchise in perioada de raportare.

Durata in care se incadreaza 80%, respectiv 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii se calculeaza astfel:

- se sorteaza intervalele de timp masurate pentru solutionarea reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali in ordine crescatoare;
- x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar „n” care va fi rotunjit prin lipsa;
- a „n”-a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul „durata in care se incadreaza x% din cele mai rapid solutionate reclamatii”.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite 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 separat, ci este tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.



Se vor prezenta separat statisticile pentru reclamațiile privind deranjamentele și statisticile pentru reclamațiile de factura.

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 Telekom Romania 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.

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 de vânzare contestată (clientul nu recunoaște contractul sau se răzgândește în termen de 7 zile - cazul vânzărilor "door to door").