

## 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 si de calcul al parametrilor de calitate administrativi potrivit obligatiilor ce decurg din Decizia Presedintelui Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii nr. 1201/2011.

#### II. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor

##### I. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Definitie: Potrivit deciziei ANCOM nr.1201/2011 termenul necesar pentru furnizarea serviciului reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul primirii unei cereri valide de furnizare sau, dupa caz, activare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

Se considera ca un serviciu de acces la internet este functional in momentul in care este realizat atat accesul fizic, cat si logic.

O cerere valida poate fi formulata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata de furnizor.

Strangerea datelor se realizeaza prin monitorizarea inregistrarilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luandu-se in considerare numai cererile pentru care sunt indeplinite conditiile tehnice de instalare. Durata de solutionare a cererilor se calculeaza in zile calendaristice de la momentul inregistrarii cererii pana cand serviciul devine functional la adresa de instalare.

In cazul in care cererea de instalare se refera la un pachet de servicii, in calculul termenului de furnizare se va lua in considerare numai instalarea serviciului de acces internet.

Daca serviciul este functional si devine disponibil utilizatorului final in aceeasi zi in care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se considera o zi.

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

- se sorteaza intervalele de timp masurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet 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 cereri”.

In cazul in care se agreeaza cu utilizatorul final ca o cerere referitoare la conectari multiple sau alte servicii sa se deruleze in etape, fiecare termen de livrare convenit se contorizeaza ca o inregistrare separata. De asemenea, cand utilizatorul final solicita furnizarea serviciului in mai multe locatii diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecarei locatii, se contorizeaza ca o inregistrare separata. Statisticile includ toate conexiunile instalate in perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului.

Urmatoarele cazuri sunt incluse in 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 in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80%, respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de NextGen (de ex. se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre 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 NextGen 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 abonati, 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 reclamează 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 linii 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 caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a NextGen 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 reclamatilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

## 5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Definitie: Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii reprezinta raportul dintre numarul reclamatilor 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 tarifata, 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 reclamatii 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 reclamatii 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 aceeași perioada.

## 6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Definitie: Termenul de solutionare a reclamatilor 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 reclamatilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatii 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 reclamatilor 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 reclamatii privind deranjamentele si statisticile pentru reclamatii de factura.

Pentru reclamatii privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a NextGen 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 reclamatilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

Pentru reclamatii privind factura sunt excluse din statistici:

- a) reclamatii privind tarifele de terminare prematura a contractului;
- b) reclamatii privind suma facturata provenita de la fosti clienti (Cont Final) precum si cele de vanzare contestata (clientul nu recunoaste contractul sau se razgandeste in termen de 7 zile - cazul vanzarilor “door to door”).