

# INDICATORII DE CALITATE PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

## A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

### A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

#### A.1.1. Definitie

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet - reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor 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 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.

#### A.1.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcă, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri; b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri; c) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final; În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, vor fi publicate următoarele informații asociate indicatorului de calitate:

a) programul și modalitatea de primire a cererilor de către furnizor; b) fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor, dacă furnizorul și-a prevăzut un astfel de interval.

#### A.1.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

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.

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.

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

Parametrii prevăzuți la pct. A.1.2. lit. a) și b) 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”.

Dacă un furnizor 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 va contoriza 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.

În cazul în care furnizorii oferă termene de furnizare diferite pentru persoane fizice și persoane juridice, ori în funcție de alte criterii, statisticile vor fi publicate separat.

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 (de exemplu prin tehnologie xDSL, incluzând utilizarea serviciului de acces la bucla locală).

Nu se includ în 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 operațiunilor de instalare;
- d) pentru parametrii stabiliți la pct. A.1.2. lit. a) și b), cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului prevăzut la pct. A.1.2. lit. c).

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, furnizorii vor păstra înregistrările referitoare la indicatorul termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet care vor cuprinde data cererii inițiale de furnizare a serviciului de acces la internet, precum și data recepționării sau punerii în funcțiune a serviciului.

#### **A.1.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz**

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet”.

### **A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

#### **A.2.1. Definiție**

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către un furnizor a 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 functionare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării 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 serviciului de acces la internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului.

### **A.2.2. Parametri specifici**

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată indicatorului de calitate referitoare la fereastra standard de timp pentru efectuarea reparațiilor, dacă furnizorul și-a prevăzut un asemenea interval.

În cazul existenței unor circumstanțe deosebite (condiții meteo nefavorabile, drumuri închise sau impracticabile etc.), furnizorii pot oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate specifici menționați, și valori care exclud efectele acestor circumstanțe. În acest caz va fi publicată o precizare care explică diferențele dintre cele două valori.

### **A.2.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

Parametrii prevăzuți la pct. A.2.2. lit. a) și b) 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”.

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 acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu se vor include în statistică cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și

acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

La determinarea termenului de remediere a deranjamentelor, furnizorii care aleg să includă cazurile sus-mentionate, pot extrage din termenul contorizat întârzierile datorate utilizatorului final.

Dacă furnizorul nu poate face distincția între: a)

deranjamentele produse în propria rețea;

b) deranjamentele produse în alte rețele;

c) deranjamentele produse de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final;

d) deranjamentele invalidate,

atunci va utiliza pentru toți parametri numărul total de deranjamente reclamate, precizând în documentul publicat acest lucru.

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, atât reclamația privind deranjamentul, cât și raportul de remediere, vor preciza data și ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

#### **A.2.4. Parametri de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz**

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „termenul de remediere a deranjamentelor”.

### **A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

#### **A.3.1. Definiție**

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

#### **A.3.2. Parametri specifici**

Se contorizează și se publică valoarea parametrului „numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare”.

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie contorizate separat fără a fi publicate.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată indicatorului de calitate „frecvența reclamațiilor utilizatorului final”, referitoare la programul și modalitatea de primire a reclamațiilor de către furnizor.

#### **A.3.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație. Furnizorul are obligația de a întocmi și de a actualiza permanent un registru în care vor fi înscrise toate reclamațiile

primite de la utilizatorii finali, evidentiindu-se separat reclamatii referitoare la deranjamente, respectiv cele privind corectitudinea facturării. Pentru fiecare reclamatie primită, furnizorul comunică utilizatorului final un număr de înregistrare.

În cazul în care acelasi utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizează si se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamatie înainte ca cea initială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamatia nesolutionată.

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

#### **A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

##### **A.4.1. Definitii**

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente - reprezintă numărul de reclamatii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

##### **A.4.2. Parametri specifici**

Se contorizează si se publică numărul de reclamatii referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

În cazul existentei unor reclamatii datorate interferentelor prejudiciabile produse de retele de comunicatii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferente, urmând ca reclamatii datorate interferentelor prejudiciabile să fie contorizate separat fără a fi publicate.

##### **A.4.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor**

Statistica include toate reclamatii referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamatie cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, si atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparatii.

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

În cazul în care acelasi utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizează si se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamatie înainte ca cea initială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamatia nesolutionată.

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

## **A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării**

### **A.5.1. Definitie**

Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării - reprezintă raportul dintre numărul reclamatilor cu privire la corectitudinea facturii si numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamatie privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce priveste obligatia de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

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

O reclamatie privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicatie cerută în legătură cu factura (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament.

### **A.5.2. Parametri specifici**

Se contorizează si se publică valoarea parametrului „frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării”.

### **A.5.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor**

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturării, primite de la abonati.

Statistica include toate reclamatii 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 reclamatie.

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

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

### **A.6.1. Definitii**

Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamatii valide si momentul în care aceasta a fost solutionată.

### **A.6.2. Parametrii specifici**

Se contorizează si se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în conditiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii; c) procentajul reclamatiiilor solutionate în termenul asumat de furnizor.

### **A.6.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor**

Durata de solutionare a reclamatiiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamatiiile valide primite în perioada de raportare.

În cazul în care furnizorul își asumă termene diferite de remediere a reclamatiiilor în functie de tipul acestora, statisticile pot fi publicate separat pentru fiecare tip de reclamatie.

Parametrii stabiliti la pct. A.6.2. lit. a) si b) se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru solutionarea reclamatiiilor 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 pozitie din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid solutionate reclamatii”.

În cazul în care acelasi utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizează si se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamatie înainte ca cea initială să se fi solutionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamatia nesolutionată.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatiiilor, furnizorul poate elimina perioada întârzierilor în solutionare datorate utilizatorului final.

Dacă termenul de solutionare a unei reclamatii este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obtinută într-un timp rezonabil, respectiva reclamatie poate fi exclusă din statistici.

### **A.6.4. Parametrii de calitate care trebuie inclusi în contractele încheiate cu utilizatorii finali si în conditiile generale de furnizare a serviciului, după caz**

În contractele încheiate între furnizori si utilizatorii finali si în conditiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali”.