

Procedura privind masurarea indicatorilor de calitate administrativi pentru serviciul de acces internet

În baza Deciziei ANCOM nr.1201/2011, începând cu trimestrul I, 2012. ISO NET va masura si va publica pe pagina de **internet proprie** urmatorii 6 indicatori de calitate a serviciilor de **internet**:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de **Internet** (instalare si activare a conexiunilor de **Internet**)
2. Termenul de remediere a deranjamentelor
3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final (Client)
4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente
5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii
6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la beneficiari

Indicatorii mentionati se aplica ofertelor comerciale de servicii de acces la **internet** destinate clientilor ISO NET, cu exceptia ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe.

Prin termenul de instalare se înțelege si activarea serviciului, ISO NET utilizând o politica de activare a serviciului contractat în momentul instalarii.

ISO NET va publica pe pagina proprie de **internet rezultatele** masuratorilor efectuate cu privire la parametrii mentionati.

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Reprezinta intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de catre ISO NET a unei cereri valide de furnizare sau, dupa caz, activare a serviciului de acces la **internet** si momentul în care serviciul este functional si devine disponibil pentru Clientul care a formulat cererea.

Se considera ca un serviciu de acces la **internet** este functional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât si logic.

O cerere valida poate fi formulata verbal sau în scris.

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

În cazul în care pentru instalarea si activarea serviciului nu este necesara interventia la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice ISO NET, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la **internet** se calculeaza din momentul în care cererea Clientului de activare a serviciului a ajuns la operator si momentul în care serviciul este functional si devine disponibil pentru Client.

Daca ISO NET agreeaza cu Clientul ca o cerere referitoare la conectari multiple sau alte servicii sa se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit este contorizat ca o înregistrare separata.

De asemenea, când Clientul solicita furnizarea serviciului în mai multe locatii diferite, fiecare termen de furnizare, aferent fiecărei locatii, se contorizeaza ca o înregistrare separata.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

- a) se sorteaza intervalele de timp masurate pentru furnizarea serviciului de acces la **internet** în ordine crescatoare;
- b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide pentru instalari/activari ale serviciului de acces la **internet** astfel: se va lua numarul total de instalari/activari si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar "n", care se va rotunji prin lipsa.
- c) a „n”- a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide instalari/activari.

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezinta intervalul de timp, calculate în ore, cuprins între momentul receptionarii de catre ISO NET a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la **internet** reclamat a fost readus în parametrii normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta în raportarea întreruperii sau degradarii serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre ISO NET si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la **internet**, necesitând efectuarea de reparatii. În cazul serviciului de acces la **internet** furnizat fara garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamatie privind un deranjament consta doar în întreruperea furnizarii serviciului.

Statisticile vor include toate reclamatii privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul. Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia în alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a ISO NET, cu privire la care ISO NET nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute.

De asemenea, nu sunt incluse în statistica reclamatii pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparatiilor planificate este 22:00 PM – 06:00 AM.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

- a) se sorteaza intervalele de timp masurate pentru remedierea deranjamentului în ordine crescatoare;
- b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide remedieri astfel: se va lua numarul total de remedieri si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar "n", care se va rotunji prin lipsa.

c) a „n”- a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide remedieri.

Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la adresa utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci când se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amânarea remedierii deranjamentului;

3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final (Client)

Reprezinta numarul de reclamatii înregistrate per Client în perioada de raportare. Statistica include toate reclamatii primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamatie.

În cazul în care acelasi Client transmite furnizorului mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca Clientul retransmite o reclamatie înainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se monitorizeaza separat, ci este tratata împreuna cu reclamatia nesolutionata.

Numarul de reclamatii înregistrate per Client se calculeaza ca raport între numarul total de reclamatii si numarul de Clienti ai serviciului de acces la **internet** înregistrati în ultima zi a perioadei de raportare.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

- a) se sorteaza toate reclamatii care au fost solutionate în ordine crescatoare;
- b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari astfel: se va lua numarul total de solutionari si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar “n”, care se va rotunji prin lipsa.
- c) a „n”- a pozitie din lista de solutionari ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari.

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per Client în perioada de raportare.

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

O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta într-o reclamatie cauzata de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre ISO NET si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la **internet**, necesitând efectuarea de reparatii.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamatii ulterioare formulate de alti Clienti care reclama aceleasi deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care acelasi Client transmite ISO NET mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca Clientul retransmite o reclamatie înainte ca cea initiala sa se fi solutionat,

aceasta nu se contorizeaza separat, ci este tratata împreuna cu reclamatia nesolutionata.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

Ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de Clienți ai serviciului de acces la **internet** înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului Clientului 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 și comunicată de ISO NET.

Dezacordul exprimat de Client poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/ reducerile tarifare de care Clientul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină prelungirea termenului de plată scadent.

O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație despre conținutul facturii (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

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.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

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

6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la beneficiari

Reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către ISO NET a 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 primite în perioada de raportare. În cazul în care același Client transmite ISO NET mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă Clientul retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, ISO NET va elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate Clientului.

Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu Clientul, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil respectiva reclamație este exclusă din statistici.

Parametrii mentionati se masoara astfel:

- a) se sorteaza toate reclamatii primite de la Clienti în ordine crescatoare;
- b) se calculeaza durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari astfel: se va lua numarul total de solutionari si se va înmulti cu 0,8 (80%) si cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un numar "n", care se va rotunji prin lipsa.
- c) a „n”- a pozitie din lista de solutionari ordonata ascendent va fi parametrul care reprezinta durata în care se încadreaza 80% si 95% din cele mai rapide solutionari a reclamatilor primite de la Clienti.