

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

1. 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 aceeași 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 existen

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 inasa 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 Nova Communication (de ex. se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre client)

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Definitie: Termenul de remediere a deranjamentelor reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare. O reclamatie privind un deranjament validat consta in raportarea intreruperii serviciului, acceptata ca fiind justificata, necesitand efectuarea de reparatii. Statisticile includ toate reclamatiile privind deranjamentele valide remediate in perioada de raportare, indiferent de momentul in care a fost sesizat deranjamentul.

Masuratorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor inregistrarilor privind remedierea deranjamentelor valide in perioada de raportare. Durata in care se incadreaza 80%, respectiv 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide se calculeaza astfel:

- se sorteaza intervalele de timp masurate pentru remedierea deranjamentelor 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 remediate deranjamente validate”.

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 Nova Communication 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 reseaua interioara aflată in proprietatea acestuia;
- c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati, inasa sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatiilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final

Definitie: Frecventa reclamatiilor utilizatorului final reprezinta numarul de reclamatii inchise per utilizator final in perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatiile primite in perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat in reclamatie.

Cererile de informatii tehnice sau comerciale sau solicitarile de configurare a echipamentelor sau serviciilor nu se includ in statistica.

In cazul in care acelasi utilizator final transmite furnizorului 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.

Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele + reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente

Definitie: Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea serviciului inregistrate per utilizator final inchise in perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatii referitoare la deranjamente validate, inchise in perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre furnizor si atribuita retelei 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 reclamatiiilor 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 retele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a Nova Communication 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 reseaua interioara aflata 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 reclamatiiilor 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 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 aceeaasi 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 Nova Communication 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 reseaua interioara aflata 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").