

## Procedură privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciilor de acces la internet

În conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, în calitate sa de operator de comunicații electronice, Intersat SRL, va aplica începând cu data de 1 ianuarie 2012 următoarea procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi, pentru serviciile de internet comercializate:

### **Procedura**

Această procedură s-a publicat pe pagina de internet proprie ([www.intersat-telecom.ro](http://www.intersat-telecom.ro)), iar valorile măsurate ale parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, în condițiile stabilite în Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

#### **1) Indicatori măsurați:**

- A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor
- A.3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali
- A.4. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final
- A.5. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente
- A.6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

#### **2) Metodologie măsurare indicatori**

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

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul recepționării de către Intersat a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final. Se vor contoriza și publica în mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri;
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

În calculul acestui indicator NU se vor lua în calcul următoarele situații:

- 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) 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.1.3.

##### *B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Intersat a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare. Se vor contoriza și publica valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip.

NU se vor lua în calcul următoarele situații:

- 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.

#### *C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali*

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către Intersat a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată. Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații;
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, se vor elimina întârzierile în soluționare datorate utilizatorului final. Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final într-un termen mai lung de 3 zile lucrătoare, aceste sesizări se vor exclude din statistici.

#### *D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final*

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numărul de reclamații înregistrate într-o perioadă dată și numărul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se rulează raportul. Se vor lua în calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operațiune „service”, la care se vor aduna reclamațiile de factura comercială.

#### *E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente*

Reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. Se va calcula raportul dintre numărul de reclamații înregistrate într-o perioadă dată și numărul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se rulează raportul. Se vor lua în calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operațiune „service”.

#### *F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării*

Reprezintă raportul dintre numărul de reclamații referitoare la corectitudinea facturării și numărul de facturi emise în perioada analizată. O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului 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 de furnizor.

### **3. Termene de publicare și păstrare pe paginile web**

Termenele de publicare pe paginile de internet ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi următoarele:

- a) până la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie;
- b) până la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie;
- c) până la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 30 septembrie;
- d) până la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 octombrie și 31 decembrie.

Termenul minim de păstrare pe site-urile proprii ale acestor informații va fi de un an calendaristic.