



PROCEDURĂ
PRIVIND CALCULAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI
PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

Scopul procedurii

Procedura stabilește regulile de colectare a datelor și de calcul al parametrilor de calitate administrative pentru serviciile de conectare la internet, potrivit Deciziei Președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1201/2011.

Regulile de colectare a datelor și de calcul a parametrilor

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Conform deciziei ANCOM nr.1201/2011, reprezintă intervalul de timp în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru clientul care a formulat cererea.

Se consideră că serviciul de acces la internet este funcțional din momentul în care este realizat atât accesul fizic la rețeaua RNT, cât și logic când este asigurat efectiv accesul la internet. Cererea poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor. Colectarea datelor se efectuează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare și se iau în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

Perioada de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice începând cu momentul înregistrării cererii și până când serviciul este funcțional la adresa de instalare prevăzută, atunci când instalarea se face de către personalul RNT, sau până la configurarea serviciului în serverul de garantare, în cazul în care clientul optează să-si instaleze singur echipamentul terminal.

În cazul în care serviciul este funcțional și devine disponibil clientului în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi.

Parametrii 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”.

Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului.

Bd Caraiman, Bloc D6, Scara 2, Etaj4, Ap 14, Corabia jud Olt

Web: <http://www.RNT.ro> E-mail: info@RNT.ro, Tel: 0728 874 780

Următoarele cazuri sunt incluse în statistici de raportare:

- 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 deja existente.

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) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de RNT.

A2. 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 serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către RNT, necesitând efectuarea de reparații. Se contorizează toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

Evaluarea acestor parametri se va realiza prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Parametrii 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”.

Pot fi excluse din statistici:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația clientului și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;
- b) clientul solicita amânarea remedierii deranjamentului;
- c) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară aflată în proprietatea acestuia;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Se contorizează toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație.

Atunci când același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare reclamație se contorizează și se numără separat. Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații înregistrate privind deranjamentele și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces internet în ultima zi a perioadei de raportare.

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului înregistrate per utilizator final înregistrate în perioada de raportare. Se contorizează toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, înregistrate 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 reclamă 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.

A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare. 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. 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 obligației de plată.

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

Se contorizează 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, iar analiza se face pe reclamațiile înregistrate.

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

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii 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 înregistrate în perioada de raportare.

Parametrul se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor 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 poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații”.

În cazul în care același utilizator final transmite mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.