

# **Procedura pentru masurarea indicatorilor de calitate administrativi pentru servicii de acces la internet**

In conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, in calitate sa de operator de comunicatii electronice, Next Start va aplica incepand cu 1 ianuarie 2012 procedura privind masurarea indicatorilor de calitate administrativi, pentru serviciile de internet.

Procedura se va publica pe pagina de internet proprie ([www.nextstart.ro](http://www.nextstart.ro)), iar valorile masurate ale parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, in conditiile stabilite in Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

## **1) Indicatori masurati**

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- B. Termenul de remediere a deranjamentelor
- C. Frecventa reclamatilor utilizatorului final
- D. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente
- E. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii
- F. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

## **2) Metodologie masurare indicatori**

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

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de Next Start în contractele

încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după

caz, 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;

In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- 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) cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului prevazut la pct. 2. A.3.

#### ***B. 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 funcționare. 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.

Se vor contoriza și publica valorile următorilor parametri:

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate

deranjamente valide;

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip.

In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului.

#### ***C. Frecventa reclamatilor utilizatorului final***

Reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii inregistrate intr-o perioada data si numarul total

de utilizatori ai serviciului de Internet in ziua in care se ruleaza raportul. Se vor lua in

calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”, la care se vor

aduna reclamatii de factura comerciala.

#### ***D. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente***

Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare. Se va calcula

raportul dintre numarul de reclamatii inregistrate intr-o perioada data si numarul total

de utilizatori ai serviciului de Internet in ziua in care se ruleaza raportul. Se vor lua in

calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”.

#### ***E. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii***

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata. 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 de furnizor.

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

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre Next Start a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata. Se contorizeaza si se publica valorile urmatorilor parametri:

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatilor, se vor elimina intarzierile in solutionare datorate utilizatorului final. Daca termenul de solutionare a

unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final

intr-un termen mai lung de 3 zile lucratoare, aceste sesizari se vor exclude din statistici.

### **3) Termene de publicare si pastrare pe paginile web**

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

- a) pana la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 ianuarie si 31 martie;
- b) pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 aprilie si 30 iunie;
- c) pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 iulie si 30 septembrie;
- d) pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 octombrie si 31 decembrie.

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