

## **PROCEDURĂ PRIVIND MĂSURAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET**

În baza Deciziei ANCOM nr.1201/2011, începând cu trimestrul I, 2012, Full Duplex SRL va măsura și va publica pe pagina de internet proprie următorii 6 indicatori de calitate a serviciilor de internet:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de Internet (instalare și activare a conexiunilor de Internet)
2. Termenul de remediere a deranjamentelor
3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (Client)
4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente
5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării
6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (Clienți)

Indicatorii menționați se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clienților Full Duplex SRL, cu excepția ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe. Prin termenul de instalare se înțelege și activarea serviciului, Full Duplex SRL utilizând o politică de activare a serviciului contractat în momentul instalării.

Full Duplex SRL va publica pe pagina proprie de internet rezultatele măsurătorilor efectuate cu privire la parametrii menționați.

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

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Full Duplex SRL a unei cereri valide de furnizare sau, după caz, 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 un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

O cerere validă poate fi formulată verbal sau în scris.

Dacă 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. În cazul în care pentru instalarea și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice Full Duplex SRL, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se calculează din momentul în care cererea Clientului de activare a serviciului a ajuns la operator și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru Client.

Dacă Full Duplex SRL agreează cu Clientul ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit este contorizat ca o înregistrare separată.

De asemenea, când Clientul solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de furnizare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

Parametrii menționați se măsoară astfel:

- a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescătoare;
- b) se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide pentru instalări/activări ale serviciului de acces la internet astfel: se va lua numărul total de instalări/activări și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă.
- c) a „n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durată în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide instalări/activări.

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

Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp, calculate în ore, cuprins între momentul recepționării de către Full Duplex SRL 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 Full Duplex SRL 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.

Statisticile vor include toate reclamațiile 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 căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a Full Duplex SRL, cu privire la care Full Duplex SRL nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute.

De asemenea, nu sunt incluse în statistică reclamațiile pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final. Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparațiilor planificate este 22:00 PM – 06:00 AM. Parametrii menționați se măsoară astfel:

- a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentului în ordine crescătoare;
- b) se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide remedieri astfel: se va lua numărul total de remedieri și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă.
- c) a „n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide remedieri.

Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

- 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;

### **3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (Client)**

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per Client în perioada de raportare.

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

În cazul în care același Client transmite furnizorului 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 monitorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Numărul de reclamații înregistrate per Client se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de Clienți ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

Parametrii menționați se măsoară astfel:

- a) se sortează toate reclamațiile care au fost soluționate în ordine crescătoare;
- b) se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări astfel: se va lua numărul total de soluționări și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă.
- c) a „n”- a poziție din lista de soluționări ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări.

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

Reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per Client în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare. O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către Full Duplex SRL 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 Clienți care reclamă aceleași deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care același Client transmite către Full Duplex SRL 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.

Parametrii menționați se măsoară 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**

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 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 Full Duplex SRL.

Dezacordul exprimat de Client poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/ reducerile tarificare 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 menționați se măsoară 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 utilizatorii finali (Clienți)**

Reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către Full Duplex SRL 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 Full Duplex SRL 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, Full Duplex SRL 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 menționați se măsoară astfel:

a) se sortează toate reclamațiile primite de la Clienți în ordine crescătoare;

b) se calculează durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări astfel: se va lua numărul total de soluționări și se va înmulți cu 0,8 (80%) și cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr "n", care se va rotunji prin lipsă.

c) a „n”- a poziție din lista de soluționări ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapide soluționări a reclamațiilor primite de la Clienți.