

Procedura, privind măsurarea parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți.

Scop

Prezenta procedură are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor, și de calcul al parametrilor administrativi potrivit obligațiilor ce decurg din Decizia Președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1201 din 2011.

Procedura, se va publica pe pagina de internet proprie <http://www.conectx.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.

Definiții

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1) Indicatori măsurați

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet;
- B. Termenul de remediere a deranjamentelor;
- C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali;
- D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final;
- E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;
- F. 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 Clipa I. Daniel Î.I. 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.

Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare. Durata de soluționare a cererilor, se calculează în zile calendaristice de la momentul înregistrării cererilor până când serviciul devine funcțional la adresa de instalare. În cazul în care cererea de instalare se refera la un pachet de servicii în calculul termenului de furnizare se va lua în considerare numai instalarea serviciului de acces la internet. Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil în aceeași zi în care acesta a formulat cererea atunci termenul necesar pentru acces la internet se considera o zi.

Durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapid soluționate cereri 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 în x% din cele mai rapid soluționate cereri”.

În cazurile în care se agreează cu utilizatorul final ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit se contorizează separat. De asemenea când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații

diferite, fiecare termen de livrare aferent locației se contorizează și se înregistrează separat. Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului..

Următoarele cazuri sunt incluse în statistici:

- cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces;
- cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existent.

Se vor contoriza și publica în mod defalcă, 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) pentru durata în care se încadrează 80% respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri, cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajului cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de Clipa I. Daniel Î.I. (ex. se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către clienți).

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Clipa I. Daniel Î.I. 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 serviciului, acceptată ca fiind justificată, necesitând efectuarea de reparații.

Statisticile includ toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul. Măsurătorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor, privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80% și 95% cele mai rapid remediate deranjamente valide se măsoară 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 soluționate cereri”.

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) cazurile referitoare la deranjamente pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele interconectate cu Clipa I. Daniel Î.I. cu privire la care nu se pot primi informații legate de remedierea problemei apărute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară proprietatea acestuia;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați dar sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- f) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

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

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către Clipa I. Daniel Î.I. 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 închise în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80% și 95% cele mai rapid remediate deranjamente valide se măsoară astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea reclamațiilor 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”.

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.

În cazul în care același utilizator transmite mai multe reclamații cu același subiect fiecare caz se contorizează și se numără separat. Dacă un utilizator final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat ci este soluționată împreună cu cea inițială. Se vor prezenta separat statisticile privind reclamațiile legate de deranjamente și cele legate de factură.

Pentru reclamațiile privind deranjamentele, sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

- a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a Clipa I. Daniel Î.I., cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau datorate rețelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonați însă sunt înregistrate de sistemele de management a reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

Pentru reclamațiile privind factura sunt excluse din statistici:

- a) reclamațiile privind tarifele de terminare prematură a contractului;
- b) reclamațiile privind suma facturată de la foști clienți (Cont final).

D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare statistică, include toate reclamațiile înregistrate în perioada de raportare indiferent de validitate, subiect sau orice alt lucru invocat în reclamație.

Cererile de informații tehnice, sau comerciale, sau solicitările de configurare a echipamentelor sau serviciilor, nu se includ în statistică.

În cazul în care utilizatorul 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, acesta nu se contorizează separat ci este soluționată împreună cu cea inițială.

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raportul dintre numărul total de reclamații închise privind deranjamentele + numărul total de reclamații închise privind corectitudinea facturii și numărul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) înregistrate în ultima zi a perioadei de facturare.

E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamentele validate închise 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 lucrări de reparații.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente sunt considerate valide. În cazul în care același utilizator 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 mai contorizează separat ci este tratată împreună cu cea 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.

Sunt excluse din statistici

- a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a Clipa I. Daniel Î.I., cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;

- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau datorate rețelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonați însă sunt înregistrate de sistemele de management a reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

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. Dezacordul exprimat de abonat poate privi de exemplu perioada de tarificare, tariful perceput, pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarificare de care a beneficiat, suma totală tarifată ori alte 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. Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau alte elemente invocate în reclamație, iar analiza se face pe reclamațiile închise, determinarea acestui indicator se face împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturării închise în perioada de raportare la numărul total al facturilor emise în aceeași perioadă.

3) Termene de publicare și păstrare pe paginile web

Termenele de publicare pe pagina de internet a Clipa I. Daniel Î.I. 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.

Procedura de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali:

Clipa I. Daniel Î.I. pune la dispoziția clienților următoarele modalități de prelucrare și soluționare a sesizărilor formulate de către aceștia:

- Telefonic: serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea următoarelor numere de telefon:
 - 0330-710750 - serviciul relații clienți;
 - 0747-078871 - serviciul tehnic internet

Acces direct: de luni până sâmbătă la sediul societății din orașul Suceava și la reprezentanții din teren între orele 9.00 – 19.00.

- E-mail: office@conectx.ro
- Web site: www.conectx.ro la secțiunea Contact, sesizările dumneavoastră vor fi preluate, înregistrate și înaintate către departamentele competente din cadrul firmei Clipa I. Daniel Î.I.

Reprezentanții acestor departamente se vor asigura de o soluționare corespunzătoare în conformitate cu prevederile contractuale și prevederile legale, termenul maxim de soluționare fiind de maxim 30 de zile de la înregistrarea sesizării. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) într-un termen de maxim 7 (șapte) zile de la soluționarea declarației.

În cazul nesoluționării reclamației în termenul maxim datorita efectuării unor investigații suplimentare determinate de complexitatea sesizării, termenul maxim de soluționare a sesizării este de 90 de zile de la înregistrarea acesteia.

În această situație termenul de informare a clientului asupra stadiului soluționării este de 30 de zile de la expirarea termenului inițial de 30 de zile.

Clientul are totodată posibilitatea în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului să se adreseze:

1. Autorității Naționale pentru Administrarea și Reglementarea în Comunicații ANCOM (București, str. Delea Nouă, nr. 2, sector 3). e-mail: ancom@ancom.org.ro website: www.ancom.org.ro, Tel. 0372-845845, Fax. 0372-845.402;
2. Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor sau instanței judecătorești competente.

INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL I 2015

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos găsiți detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet măsurați de Clipa I. Daniel Î.I. în perioada 01 ianuarie și 31 martie 2015:

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri:
 - 1 zi calendaristică
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai soluționate cereri:
 - 2 zile calendaristice
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (3 zile calendaristice - 72 ore conform art. 3.2 din contract)
 - 99.9 %

Detalii:

Total 10 instalări internet în perioada 01 ianuarie și 31 martie 2015, din care:

- 7 activări în 2 zile calendaristice;

- 100 % au fost finalizate în termenul de 2 zile.

Notă:

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) pentru durata în care se încadrează 80% respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri, cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajului cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de Clipa I. Daniel Î.I. (ex. se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către clienți).

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

În contractul cu clienții (art. 16, alin. 2), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este de 6 ore.

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
 - 2 ore
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
 - 3 ore
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip:
 - 99 %

Detalii:

Total 15 programări pentru defecțiuni internet în perioada 01 iulie – 30 septembrie 2015, din care:

- 12 activări în 3 ore;
- 3 activare > 6 ore;
- 99% au fost finalizate în termenul de 6 ore.

Notă:

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) cazurile referitoare la deranjamente pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele interconectate cu Clipa I. Daniel Î.I. cu privire la care nu se pot primi informații legate de remedierea problemei apărute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară proprietatea acestuia;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați dar sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- f) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - 2 ore
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - 3 ore
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip:
 - 99.9%

Notă:

Pentru reclamațiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

- a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a Clipa I. Daniel Î.I., cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau datorite rețelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonați însă sunt înregistrate de sistemele de management a reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raportul dintre numărul total de reclamații închise privind deranjamentele/numărul total de reclamații închise privind corectitudinea facturii și numărul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) înregistrate în ultima zi a perioadei de facturare.

- 9.1%

E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

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.

- 1.2%

F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii

Reprezintă raportul dintre numărul de reclamații referitoare la corectitudinea facturării și numărul de facturi emise în perioada analizată.

- 0.0013%

**INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI
AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET
TRIMESTRUL II 2015**

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos găsiți detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet măsurați de Clipa I. Daniel Î.I. în perioada 01 aprilie și 30 iunie 2015:

G. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri:
 - 2 ore
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai soluționate cereri:
 - 3 ore
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (3 zile calendaristice - 72 ore conform art. 3.2 din contract)
 - 99.9 %

Detalii:

Total 7 instalări internet în perioada 01 aprilie și 30 iunie 2015, din care:

- 7 activări în 2 zile calendaristice;
- 100 % au fost finalizate în termenul de 3 zile.

Notă:

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) pentru durata în care se încadrează 80% respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri, cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajului cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de Clipa I. Daniel Î.I. (ex. se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către clienți).

H. Termenul de remediere a deranjamentelor

În contractul cu clienții (art. 16 alin. 2), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este de 6 ore.

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
 - 2 ore
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
 - 3 ore
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip:
 - 99 %

Detalii:

Total 24 programări pentru defecțiuni internet în perioada 01 aprilie și 30 iunie 2015, din care:

- 20 activări în 3 ore;
- 4 activări > 6 ore;
- 99% au fost finalizate în termenul de 6 ore.

Notă:

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) cazurile referitoare la deranjamente pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele interconectate cu Clipa I. Daniel Î.I. cu privire la care nu se pot primi informații legate de remedierea problemei apărute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară proprietatea acestuia;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați dar sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- f) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

I. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final

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

- 99.9%

Notă:

Pentru reclamațiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

- a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a Clipa I. Daniel Î.I., cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau datorate rețelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonați însă sunt înregistrate de sistemele de management a reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

J. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raportul dintre numărul total de reclamații închise privind deranjamentele/numărul total de reclamații închise privind corectitudinea facturii și numărul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) înregistrate în ultima zi a perioadei de facturare.

- 9.1%

K. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

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.

- 1.2%

L. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii

Reprezintă raportul dintre numărul de reclamații referitoare la corectitudinea facturării și numărul de facturi emise în perioada analizată.

- 0.0011%

**INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI
AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET
TRIMESTRUL III 2015**

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos găsiți detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet măsurați de Clipa I. Daniel Î.I. în perioada 01 iulie – 30 septembrie 2015:

M. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri:
 - 1 zi calendaristică
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai soluționate cereri:
 - 2 zile calendaristice
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (3 zile calendaristice conform art. 3.2 din contract)
 - 99,9 %

Detalii:

Total 12 instalări internet în perioada 01 iulie – 30 septembrie 2015, din care:

- 11 activări în 1 zi calendaristică;

- 100% au fost finalizate în termenul de 2 zile.

Notă:

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) pentru durata în care se încadrează 80% respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri, cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajului cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de Clipa I. Daniel Î.I. (ex. se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către clienți).

N. Termenul de remediere a deranjamentelor

În contractul cu clienții (art. 16 alin. 2), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este de 6 ore.

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
 - 2 ore
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
 - 3 ore
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip:
 - 99 %

Detalii:

Total 18 programări pentru defecțiuni internet în perioada 01 iulie – 30 septembrie 2015, din care:

- 16 activări în 2 ore;
- 2 activări > 6 ore;
- 99% au fost finalizate în termenul de 6 ore.

Notă:

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) cazurile referitoare la deranjamente pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele interconectate cu Clipa I. Daniel Î.I. cu privire la care nu se pot primi informații legate de remedierea problemei apărute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua interioară proprietatea acestuia;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonați dar sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- f) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

O. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - 2 ore
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
 - 3 ore

3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip:
- 99.9%

Notă:

Pentru reclamațiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la:

- a) deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a Clipa I. Daniel Î.I., cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau datorate rețelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonați însă sunt înregistrate de sistemele de management a reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

P. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raportul dintre numărul total de reclamații închise privind deranjamentele/numărul total de reclamații închise privind corectitudinea facturii și numărul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) înregistrate în ultima zi a perioadei de facturare.

- 9.1%

Q. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

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.

- 1.2%

R. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii

Reprezintă raportul dintre numărul de reclamații referitoare la corectitudinea facturării și numărul de facturi emise în perioada analizată.

- 0.0013%