

PROCEDURĂ

privind măsurarea indicatorilor de calitate administrativi aferenți serviciilor de furnizare acces la Internet

Conform Deciziei ANCOM Nr. 1201 din 2011, SC Electro-Sat SRL va publica pe site-ul propriu (www.electro-sat.ro) următorii **6 indicatori de calitate administrativi** ai serviciului furnizat clienților săi:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare

- a. În contractul de prestări servicii de furnizare a accesului la Internet, încheiat cu clienții, la punctul 4.2. este prevăzut termenul de conectare agreeat și anume „*Termenul de conectare în rețea este de maxim 21 zile de la data semnării prezentului contract*”;
- b. Se va crea un raport pe trimestrul anterior cu trei coloane: data contractului, data activării, durata în zile dintre cele două date. Raportul va conține doar activările din perioada raportată și va fi sortat ascendent după coloana „durată”;
- c. Se vor calcula și se vor publica pe site-ul propriu următorii indicatori:
 - i. Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual
 - ii. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 1.b. sunt 130 de înregistrări, atunci $130 \times 80\% = 104$, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziția 104 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

- iii. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 1.b. sunt 130 de înregistrări, atunci $130 \times 95\% = 123,5$, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziția 124 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

- d. Nu se vor lua în calcul cazurile în care întârzierea se datorează clientului
- e. În cazul în care serviciile se oferă în mai multe locații, se vor include în calcul în mod distinct fiecare locație cu termenul său aferent.

2. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet

- a. În contractul de prestări servicii de furnizare a accesului la Internet, încheiat cu clienții, la punctul 5.3. este prevăzut termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet și anume „*Orice defecțiune ce duce la întreruperea serviciului contractat va fi remediată de furnizor în maxim 72 de ore de la sesizare.*”;
- b. Se va crea un raport pe trimestrul anterior cu trei coloane: data și ora sesizării, data și ora remedierii, durata în ore (diferența dintre data și ora sesizării și data și ora remedierii). Raportul va conține doar defecțiunile remediate în perioada raportată și va fi sortat ascendent după coloana „durată”;
- c. Se vor calcula și se vor publica pe site-ul propriu următorii indicatori:
 - i. Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual;
 - ii. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 2.b. sunt 130 de înregistrări, atunci $130 \times 80\% = 104$, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziția 104 din raportul de la punctul 2.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

- iii. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 2.b. sunt 130 de înregistrări, atunci $130 \times 95\% = 123,5$, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziția 124 din raportul de la punctul 1.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

d. Nu se vor lua în calcul deranjamente cauzate de echipamente aflate după echipamentul terminal clientului și nici deranjamentele care necesită intervenții de remediere în alte rețele decât cea a furnizorului. Dacă nu se poate distinge dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al clientului, se va lua în calcul numărul total de deranjamente reclamate și acest lucru va fi menționat în dreptul indicatorilor respectivi.

3. Termenul de soluționare a reclamațiilor

a. În contractul de prestări servicii de furnizare a accesului la Internet, încheiat cu clienții, la punctul 5.5. este prevăzut termenul de soluționare a reclamațiilor – altele decât cele referitoare la defecțiuni ale serviciilor oferite, și anume: „Orice alte reclamații – altele decât cele referitoare la defecțiuni ale serviciilor furnizate, vor fi soluționate în maxim 15 zile.”;

b. Se va crea un raport pe trimestrul anterior cu trei coloane: data și ora reclamației, data și ora soluționării, durata în ore (diferența dintre data și ora reclamației și data și ora soluționării). Raportul va conține doar reclamațiile soluționate în perioada raportată și va fi sortat ascendent după coloana „durată”;

c. Se vor calcula și se vor publica pe site-ul propriu următorii indicatori:

- i. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut contractual;
- ii. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 3.b. sunt 130 de înregistrări, atunci $130 \times 80\% = 104$, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziția 104 din raportul de la punctul 3.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

iii. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări

Exemplu: Dacă în raportul de la punctul 3.b. sunt 130 de înregistrări, atunci $130 \times 95\% = 123,5$, ceea ce înseamnă că durata aferentă înregistrării de pe poziția 124 din raportul de la punctul 3.b. reprezintă indicatorul ce va fi publicat.

d. Nu se vor lua în calcul acele reclamații a căror soluționare este întârziată sau tergiversată de client. Dacă există mai multe reclamații pe același subiect, de la clienți diferiți, acestea vor fi tratate distinct. Dacă același client depune o nouă reclamație pe același subiect, înainte de soluționarea reclamației inițiale, acestea va fi tratată împreună cu reclamația inițială.

4. Frecvența reclamațiilor

a. Acest indicator se va calcula ca raport dintre numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației, și numărul total de clienți ai serviciului de acces la Internet;

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet

a. Acest indicator se va calcula ca raport dintre numărul de reclamații înregistrate în perioada de raportare, referitoare doar la defecțiuni sau deranjamente ale serviciului de acces la Internet, și numărul total de clienți ai serviciului de acces la Internet;

6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare

a. Acest indicator se va calcula ca raport dintre numărul de reclamații înregistrate în perioada de raportare cu privire la facturare, și numărul total de clienți ai serviciului de acces la Internet.