

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

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, Prime Telecom va măsura și va publica pe site-ul propriu [www.primetelecom.ro](http://www.primetelecom.ro) următorii indicatori de calitate a serviciilor de internet:

**1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei cereri valide de furnizare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

Termenul de instalare este prevăzut în contractul cu clientii (art. 3.1 lit. a) și este de 21 de zile calendaristice. Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- Se face un raport care conține durata de instalare a conexiunilor active în perioada de raportare ordonat crescător.
- Se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:
  - procentajul conexiunilor activate în termenul contractual (pentru fiecare dintre cele două termene de furnizare prevăzute în contract)
  - durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări
  - durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

Observatii:

- dacă utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare separată.

- În calcul nu se includ:
  - cererile de conectare anulate de solicitant;
  - cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
  - 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;

**2. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru serviciul de internet** – 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 a fost repus în funcțiune.

Termenul de remediere a defectiunilor este stipulat contractual (art 3.1 lit.g) și este de maxim 8 ore de la înregistrarea reclamației.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- Se face un raport care conține durata în ore calculându-se timpul dintre data reclamației și data soluționării în perioada de raportare ordonat crescător.
- Se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:
  - procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract

- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări

Observatii:

- Se exclud din tabel (raport) cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;
- Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

**3. Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali** - reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației și număr total clienți de internet.

**4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente** – reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final, în perioada de raportare.

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost înregistrate în perioada de raportare și număr total clienți de internet.

**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.

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea care au fost înregistrate în perioada de raportare și număr total clienți pe serviciul de internet.

**6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali** – reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Termenul de remediere a defecțiunilor este stipulat contractual (art 3.1 lit g) și este de maxim 8 ore de la înregistrarea reclamației.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- Se face un raport care conține durata în ore calculându-se timpul dintre data reclamației și data soluționării în perioada de raportare ordonat crescător.

- Se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:

- procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract
- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări

Observatii:

- se exclud din tabel (raport) cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;

- dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.