



Modalitatea de măsurare a indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la Internet conform deciziei ANCOM nr.1201 din 9 mai 2011

A.1

Intrări:

- T_{i0} momentul la care s-a emis ordinul de serviciu pentru instalare
- T_i momentul la care s-a efectuat instalarea
- D_i durata necesară implementării ordinului de serviciu pentru instalare, $D_i = T_i - T_0$
- N_i numărul total de cereri soluționate în perioada raportată
- T_{il} termenul de furnizare serviciu, 60 de zile, conform art.7.1 din contract
- tabel cu D_i pentru cererile cu T_i în perioada raportată, ordonat crescător după D_i (în zile calendaristice, minim 1 zi)

leșiri:

- D_{i80} este valoarea câmpului D_i pentru poziția numărul X_{i80} din tabel, unde $X_{i80} = N_i * 80 / 100$, rotunjit prin lipsă
- D_{i95} este valoarea câmpului D_s pentru poziția numărul X_{i95} din tabel, unde $X_{i95} = N_i * 95 / 100$, rotunjit prin lipsă
- N_{it} = numărul acelor N_i pentru care $T_i < T_{il}$
 $P_t = N_{it} * 100 / N_i$

A.2

Intrări:

- T_{d0} momentul la care a fost reclamat deranjamentul
- T_d momentul la care a fost remediat deranjamentul
- D_d durata remedierii deranjamentului, $D_d = T_d - T_{d0}$
- N_d numărul total deranjamente remediate în perioada raportată
- T_{dl} termenul de remediere deranjament, de 1 - 24 de ore
- tabel durate remediere deranjamente remediate în perioada raportată, și doar cele care au cauză furnizor (nu și cele care au cauză client), ordonat crescător după D_d (exprimat în ore)

leșiri:

- D_{d80} este valoarea câmpului D_d pentru poziția numărul X_{d80} din tabel, unde $X_{d80} = N_d * 80 / 100$, rotunjit prin lipsă
- D_{d95} este valoarea câmpului D_d pentru poziția numărul X_{d95} din tabel, unde $X_{d95} = N_d * 95 / 100$, rotunjit prin lipsă
- N_{dt} = numărul deranjamentelor pentru care $D_d < T_{dl}$
 $P_{dt} = N_{dt} * 100 / N_d$

A.3

Intrări:

- N_d numărul total deranjamente remediate în perioada raportată
- N_f numărul total de reclamații privind probleme cu factura



- N_r numărul total de reclamații ($N_d + N_f$) înregistrate în perioada de raportare
- N_c numărul total de clienți înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare
- N_{rc} numărul de reclamații per utilizator

leșiri: $N_{rc} = N_r / N_c$

A.4

Intrări:

- N_d numărul total deranjamente remediate în perioada raportată
- N_c numărul total de clienți înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare
- N_{dc} numărul de deranjamente per utilizator

leșiri: $N_{dc} = N_d / N_c$

A.5

Intrări:

- N_f numărul total de reclamații privind probleme cu factura
- N_{fe} numărul total de facturi emise în perioada raportată
- N_{fc} numărul de deranjamente per utilizator

leșiri:

$N_{fc} = N_f / N_{fe}$

A.6

Intrări:

- T_{s0} momentul la care s-a efectuat reclamația
- T_s momentul la care a fost soluționată reclamația
- D_s durata necesară soluționării reclamațiilor, $D_s = T_s - T_{s0}$
- N_s numărul total de reclamații în perioada raportată
- tabel durată D_s , adică deranjamente + probleme legate de factură, exclusiv cele care au T_s în perioada raportată, și doar cele care au cauza furnizor (nu și cele care au cauza client), ordonat crescător după D_s (exprimat în ore)
- termen de soluționare a reclamațiilor asumat de furnizor, denumit T_{sI}

leșiri:

a) D_{s80} este valoarea câmpului D_s pentru poziția numărul X_{s80} din tabel,

unde $X_{s80} = N_s * 80 / 100$, rotunjit prin lipsă

b) D_{s95} este valoarea câmpului D_s pentru poziția numărul X_{s95} din tabel,

unde $X_{s95} = N_s * 95 / 100$, rotunjit prin lipsă

c) N_{st} = numărul reclamațiilor pentru care $D_s < T_s$

$P_{st} = N_{st} * 100 / N_s$