



## Procedura privind măsurarea PARAMETRILOR DE CALITATE – Radiocom Conform Deciziei ANCOM 1201/2011

### INDICATORII DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet

#### A. Indicatori de calitate administrativi - Definiție și mod de calcul

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

###### A.1.1. Definiție

**Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet** reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Radiocom 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 utilizatorul final care a formulat cererea.

NOTĂ: O cerere se consideră "validă" în momentul în care se întocmește ordinul de serviciu aferent cererii formulate de client.

Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

###### A.1.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de Radiocom în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp stipulat în contractul comercial

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, se publică următoarele informații asociate indicatorului de calitate:

a) programul și modalitatea de primire a cererilor de către Radiocom: Solicitățile clienților se primesc prin intermediul personalului cu atribuții de vânzări astfel :L – J în intervalul 8:00 – 16:30, și vinerea, în intervalul 8:00 – 14:00 și se validează de către personalul tehnic al companiei

b) fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor aferente cererilor validate , prevăzută în contractele comerciale ale Radiocom: Punerea în funcțiune a serviciului de internet se efectuează în intervalul de timp stipulat de Radiocom în Anexa 1 , cap.7 - Furnizarea serviciilor, a contractului comercial semnat cu utilizatorul final.



### A.1.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice.

Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi.

Parametrii prevăzuți la pct. A.1.2. lit. a) și b) 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 x% din cele mai rapid soluționate cereri".

Mod de calcul:

a)  $D_{i80}$  este valoarea câmpului  $D_i$  pentru poziția numărul  $X_{i80}$  din tabel,

unde  $X_{i80} = N_i * 80 / 100$ , rotunjit prin lipsă

b)  $D_{i95}$  este valoarea câmpului  $D_s$  pentru poziția numărul  $X_{i95}$  din tabel,

unde  $X_{i95} = N_i * 95 / 100$ , rotunjit prin lipsă

c)  $N_{it}$  = numărul acelor  $N_i$  pentru care  $T_i < T_{it}$

$P_t = N_{it} * 100 / N_i$

Unde intrările sunt:

- $T_{i0}$  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
- $T_{it}$  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)

Dacă Radiocom 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 ca o înregistrare separată.

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

Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului. În statistici, se includ următoarele cazuri.



- a) cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces;
- b) cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existente (de exemplu prin tehnologie xDSL, incluzând utilizarea serviciului de acces la bucla locală).

Nu se includ în statistici:

- 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 parametri stabiliți la pct. A.1.2. lit. a) și b), cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului prevăzut la pct. A.1.2. lit. c).

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, Radiocom va păstra înregistrările referitoare la indicatorul "termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet" care vor cuprinde data emiterii ordinului de instalare, precum și data punerii în funcțiune a serviciului.

## A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor

### A.2.1. Definiție

**Termenul de remediere a deranjamentelor** reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Radiocom a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametri normali de funcționare.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către Radiocom, 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.

### A.2.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de Radiocom în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp asumat de Radiocom

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, se publică și informația asociată indicatorului de calitate referitoare la fereastra standard de timp pentru efectuarea reparațiilor. Remedierea deranjamentelor se realizează în intervalul de timp asumat de Radiocom, respectiv, 0-24 h de la preluarea reclamației.



În cazul existenței unor circumstanțe deosebite (condiții meteo nefavorabile, drumuri închise sau impracticabile etc.), Radiocom poate oferi suplimentar nivelurile parametrilor de calitate specifici menționați și valori care exclud efectele acestor circumstanțe. În acest caz se publică o precizare care explică diferențele dintre cele două valori.

### A.2.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

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 fac prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Parametri prevăzuți la pct. A.2.2. lit. a) și b) se calculează 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 remediate deranjamente validate".

Mod de calcul:

a)  $D_{d80}$  este valoarea câmpului  $D_d$  pentru poziția numărul  $X_{d80}$  din tabel,

unde  $X_{d80} = N_d * 80 / 100$ , rotunjit prin lipsă

b)  $D_{d95}$  este valoarea câmpului  $D_d$  pentru poziția numărul  $X_{d95}$  din tabel,

unde  $X_{d95} = N_d * 95 / 100$ , rotunjit prin lipsă

c)  $N_{dt}$  = numărul deranjamentelor pentru care  $D_d < T_{dt}$

$P_{dt} = N_{dt} * 100 / N_d$

Unde intrările sunt:

- $T_{d0}$  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
- $T_{dt}$  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)

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a Radiocom, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu se includ în statistică cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.



Se exclud 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) remedierea deranjamentului implica intervenția unei echipe tehnice a furnizorului în locație
- d) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

În aceste situații, se extrag din termenul contorizat întârzierile datorate utilizatorului final.

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, atât reclamația privind deranjamentul, cât și raportul de remediere precizează data și ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

### **A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

#### **A.3.1. Definiții**

**Frecvența reclamațiilor utilizatorului final** reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

#### **A.3.2. Parametri specifici**

Se contorizează și se publică valoarea parametrului "numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare".

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie contorizate separat fără a fi publicate.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, se publică și informația asociată indicatorului de calitate "frecvența reclamațiilor utilizatorului final", referitoare la programul și modalitatea de primire a reclamațiilor de către Radiocom. Programul de lucru în care sunt preluate reclamațiile clienților Radiocom este 24 h din 24. Utilizatorii finali care reclamă deranjamente contactează Biroul Call Center al Radiocom apelând numerele de telefon: 021.307.31.31; 031.500.31.31.sau prin email: callcenter@radiocom.ro.

#### **A.3.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație. Radiocom are obligația de a întocmi și de a actualiza permanent un câmp în baza de date - CNMARI în care sunt înscrise toate reclamațiile primite de la utilizatorii finali, evidențiindu-se separat reclamațiile referitoare la deranjamente, respectiv cele privind corectitudinea facturării. Pentru fiecare reclamație primită, Radiocom comunică utilizatorului final un număr de înregistrare.



Mod de calcul:

$$N_{rc} = N_r / N_c$$

unde intrările sunt:

- $N_d$  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

În cazul în care același utilizator final transmite Radiocom 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 contorizează separat, ci va fi tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

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

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

##### A.4.1. Definiții

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

##### A.4.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică numărul de reclamații referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie contorizate separat, fără a fi publicate.

##### A.4.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

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 Radiocom, 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 utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente sunt considerate validate.





Mod de calcul:

$$N_{dc} = N_d / N_c$$

Unde intrările sunt:

- $N_d$  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

În cazul în care același utilizator final transmite Radiocom 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 contorizează separat, ci va fi tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

## A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

### A.5.1. Definiție

**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 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 Radiocom.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic incluse în abonament, suma totală tarifată ori alte asemenea elemente ce determină întinderea obligației de plată.

O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație cerută în legătură cu factura (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

### A.5.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică valoarea parametrului "frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării".

### A.5.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

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 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.

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.

Mod de calcul:

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

unde intrările sunt:

- $N_f$  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

## A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

### A.6.1. Definiții

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

### A.6.2. Parametrii specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de Radiocom în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații;
- b) durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de Radiocom: Reclamațiile utilizatorilor finali se soluționează într-un interval de 0-72 h, funcție de destinația acestora per unitate funcțională, modalitatea și instrumentele de rezolvare aferente fiecărui caz în parte, dar și ziua săptămânii în care sunt preluate.

### A.6.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare.

În cazul în care Radiocom își asumă termene diferite de remediere a reclamațiilor în funcție de tipul acestora, statisticile se publică separat pentru fiecare tip de reclamație

Parametrii stabiliți la pct. A.6.2 lit. a) și b) se calculează astfel:





- se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali 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 reclamații".

În cazul în care același utilizator final transmite către Radiocom mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci va fi tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, Radiocom poate elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil, respectiva reclamație poate fi exclusă din statistici.

#### Mod de calcul

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  $D_s < T_s$

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

unde intră rile sunt:

- $T_{s0}$  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  $T_{s1}$