

## Procedura privind calcularea indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea Serviciului de acces la internet

### Scop

Procedura are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor și de calcul al parametrilor de calitate administrativi, potrivit obligațiilor ce decurg din Decizia Președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1112/2017.

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

### Indicatori de calitate administrativi

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

Definiție:

Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Orange Romania Communications a unei cereri de furnizare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final cu care Orange Romania Communications a încheiat contractul. Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și cel logic.

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, de la momentul înregistrării cererii până când serviciul devine funcțional la adresa de instalare – în cazul în care instalarea se face de personalul Orange Romania Communications – sau până la configurarea serviciului în repartitorul principal (MDF) – în cazul în care clientul optează să-și instaleze singur echipamentul terminal (SIP).

În cazul în care cererea de instalare se referă la un pachet de servicii, în calculul termenului de furnizare se va lua în considerare numai instalarea serviciului de acces la internet.

#### **Parametri specifici aferenți indicatorului „termen necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet”**

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

- a) termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor;

- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate cereri;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate cereri;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate cereri;
- e) procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor.

În cazul 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 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.

Următoarele cazuri sunt incluse în statistici:

- 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.

Sunt excluse din 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 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 „procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final”.
- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de Orange Romania Communications (de exemplu, se așteaptă semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către client).

## **A2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

Definiție:

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final privind serviciul de acces la internet din oferta comercială publică reprezintă numărul de reclamații înregistrate per conexiune activă care beneficiază de servicii oferite printr-un contract de Orange România Communications, în perioada de raportare.

### **Parametri specifici aferenți indicatorului „frecvență reclamații utilizator final”**

Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații înregistrate la 1.000 de conexiuni active”, separat pentru serviciul de date mobile și serviciul de internet fix.

Numărul de reclamații înregistrate la 1.000 de conexiuni active se calculează prin multiplicarea de 1.000 de ori a raportului între numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare, după formula:

$$N_{r1000} = \frac{N_{rt}}{N_{ca}} * 1000$$

Unde:

$N_{r1000}$  reprezintă numărul de reclamații înregistrate la 1.000 de conexiuni active, în perioada de raportare;

$N_{rt}$  reprezintă numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare, iar

$N_{ca}$  reprezintă numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

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

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului 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 este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

### **A.3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

Definiție

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamații cauzate de deranjamentele valide, înregistrate per conexiune activă în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament valid constă într-o reclamație cauzată de întreruperea serviciului ce necesită efectuarea de reparații, acceptată ca fiind justificată de către furnizor și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente sunt luate în considerare în calculul parametrului. În cazul în care același utilizator final transmite mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte de soluționarea celei inițiale, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

## **Parametri specifici aferenți indicatorului „frecvență reclamații referitoare la deranjamente”**

Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1.000 de conexiuni active”.

Calculul parametrilor va include toate reclamațiile referitoare la deranjamente valide, primite în perioada de raportare.

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1.000 de conexiuni active se calculează prin multiplicarea de 1.000 de ori a raportului între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare, după formula:

$$N_{rd1000} = \frac{N_{rd}}{N_{ca}} * 1000$$

Unde:

$N_{rd1000}$  reprezintă numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1.000 de conexiuni active, în perioada de raportare;

$N_{rd}$  reprezintă numărul total de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate în perioada de raportare, iar

$N_{ca}$  reprezintă numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

Sunt excluse din statistici:

a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu rețeaua Orange Romania Communications, cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;

b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau cele cauzate de rețeaua internă, aflată în proprietatea acestuia;

c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de utilizatorii finali, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;

d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

### **A.4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

Definiție

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării reprezintă numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturării înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului utilizatorului final în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet furnizate în mod efectiv de Orange România Communications. Dezacordul exprimat de utilizatorul final poate privi, de exemplu,

perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare / instalare / reconectare / deconectare, gratuitățile / reducerile tarifare de care utilizatorul final a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic incluse în planul tarifar, suma totală facturată, ori alte asemenea 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 utilizatorii finali. 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, iar analiza se face pe reclamațiile închise.

#### **Parametri specifici aferenți indicatorului „frecvență reclamații privind corectitudinea facturării”**

Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1.000 de conexiuni active”.

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1.000 de conexiuni active se calculează prin multiplicarea de 1.000 de ori a raportului între numărul total de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare, după formula:

$$N_{rf1000} = \frac{N_{rf}}{N_{ca}} * 1000$$

Unde:

$N_{rf1000}$  reprezintă numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1.000 de conexiuni active, în perioada de raportare;

$N_{rf}$  reprezintă numărul total de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate în perioada de raportare, iar

$N_{ca}$  reprezintă numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

#### **A.5. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Definiție

Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de Orange România Communications a unei reclamații privind un deranjament valid și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost restabilit la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract și în condițiile generale.

O reclamație privind un deranjament valid constă în raportarea întreruperii serviciului, acceptată ca fiind justificată și 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.

#### **Parametri specifici aferenți indicatorului „termen de remediere a deranjamentelor”**

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

- a) termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- e) procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor.

Sunt excluse din statistici:

- a) cazurile referitoare la deranjamentele pentru remedierea cărora este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu rețeaua Orange Romania Communications, cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei apărute;
- b) deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final sau de rețeaua internă aflată în proprietatea acestuia;
- c) deranjamentele cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de utilizatorii finali, însă sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

#### **A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente**

##### Definiție

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, reprezintă intervalul de timp, calculat în zile, cuprins între momentul primirii de Orange România Communications a unei reclamații valide, care nu se referă la deranjamente, și momentul comunicării răspunsului la această reclamație.

#### **Parametri specifici aferenți indicatorului „termen de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente”**

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de soluționare a

reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de Orange România Communications în contractele încheiate cu aceștia ori în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- e) procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor.

În cazul în care același utilizator 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, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Pentru reclamațiile privind factura sunt excluse din statistici:

- a) reclamațiile privind tarifele de terminare prematură a contractului;
- b) reclamațiile privind suma facturată provenite de la foști clienți, precum și cele de vânzare contestată (clientul nu recunoaște contractul sau se răzgândește în termen de 7 zile - cazul vânzărilor "door to door").