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

În baza Deciziei ANCOM nr.1201/2011, începând cu trimestrul I, 2012, Full Duplex SRL va măsura şi va publica pe pagina de internet proprie următorii 6 indicatori de calitate a serviciilor de internet:

­1. Termenul de furnizare a serviciilor de Internet (instalare si activare a conexiunilor de Internet)

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

3. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final (Client)

4. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente

5. Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării

6. Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali (Clienţi)

Indicatorii menţionaţi se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate clienţilor Full Duplex SRL, cu excepţia ofertelor personalizate propuse special în cadrul negocierilor directe. Prin termenul de instalare se înţelege si activarea serviciului, Full Duplex SRL utilizând o politică de activare a serviciului contractat în momentul instalării.

Full Duplex SRL va publica pe pagina proprie de internet rezultatele măsurătorilor efectuate cu privire la parametrii menţionaţi.

**1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Full Duplex SRL 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 Clientul care a formulat cererea.

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

O cerere validă poate fi formulată verbal sau în scris.

Dacă serviciul este funcţional şi devine disponibil Clientului în aceeaşi zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi. În cazul în care pentru instalarea şi activarea serviciului nu este necesară intervenţia la punctul de

furnizare a serviciului a unei echipe tehnice Full Duplex SRL, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se calculează din momentul în care cererea Clientului de activare a serviciului a ajuns la operator şi momentul în care serviciul este funcţional şi devine disponibil pentru Client.

Dacă Full Duplex SRL agreează cu Clientul ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit este contorizat ca o înregistrare separată.

De asemenea, când Clientul solicită furnizarea serviciului în mai multe locaţii diferite, fiecare termen de furnizare, aferent fiecărei locaţii, se contorizează ca o înregistrare separată.

Parametrii menţionaţi se măsoară astfel:

a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescătoare;

b) se calculează durata în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide pentru instalări/activări ale serviciului de acces la internet astfel: se va lua numărul total de instalări/activări şi se va înmulţi cu 0,8 (80%) şi cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr “n”, care se va rotunji prin lipsă.

c) a „n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durată în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide instalări/activări.

**2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp, calculate în ore, cuprins între momentul recepționării de către Full Duplex SRL a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

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

Statisticile vor include toate reclamaţiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare,

indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenţia în alte reţele de comunicaţii electronice, interconectate cu cea a Full Duplex SRL, cu privire la care Full Duplex SRL nu poate primi informaţii privind remedierea problemei apărute.

De asemenea, nu sunt incluse în statistică reclamaţiile pentru deranjamente care au fost deja remediate şi nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final. Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparaţiilor planificate este 22:00 PM – 06:00 AM. Parametrii menţionaţi se măsoară astfel:

a) se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentului în ordine crescătoare;

b) se calculează durata în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide remedieri astfel: se va lua numărul total de remedieri şi se va înmulţi cu 0,8 (80%) şi cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr “n”, care se va rotunji prin lipsă.

c) a „n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide remedieri.

Pot fi excluse 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) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului;

**3. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final (Client)**

Reprezintă numărul de reclamaţii înregistrate per Client în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamaţiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamaţie.

În cazul în care acelaşi Client transmite furnizorului mai multe reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare caz se

contorizează şi se numără separat.

Dacă Clientul retransmite o reclamaţie înainte ca cea iniţială să se fi soluţionat, aceasta nu se monitorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamaţia nesoluţionată.

Numărul de reclamaţii înregistrate per Client se calculează ca raport între numărul total de reclamaţii şi numărul de Clienţi ai serviciului de acces la internet înregistraţi în ultima zi a perioadei de raportare. Parametrii menţionaţi se măsoară astfel:

a) se sortează toate reclamaţiile care au fost soluţionate în ordine crescătoare;

b) se calculează durata în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide soluţionări astfel: se va lua numărul total de soluţionări şi se va înmulţi cu 0,8 (80%) şi cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr “n”, care se va rotunji prin lipsă.

c) a „n”- a poziție din lista de soluţionări ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide soluţionări.

**4. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente**

Reprezintă numărul de reclamaţii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per

Client în perioada de raportare.

Statistica include toate reclamaţiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare. O reclamaţie referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamaţie cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către Full Duplex SRL şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparaţii.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamaţiile ulterioare formulate de alţi Clienţi care reclamă aceleaşi

deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care acelaşi Client transmite catre Full Duplex SRL mai multe reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare caz se contorizează şi se numără separat.

Dacă Clientul retransmite o reclamaţie înainte ca cea iniţială să se fi soluţionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamaţia nesoluţionată.

Parametrii menţionaţi se măsoară astfel:

Ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de Clienţi ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

**5. Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării**

Reprezintă raportul dintre numărul reclamaţiilor cu privire la corectitudinea facturii şi numărul total al

facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamaţie privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului Clientului în ceea ce priveşte obligaţia de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată si comunicată de Full Duplex SRL.

Dezacordul exprimat de Client poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuităţile/ reducerile tarifare de care Clientul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depăşirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină prelungirea termenului de plată scadent.

O reclamaţie privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicaţie despre conţinutul

facturii (o cerere de informaţie) sau cu raportarea unui deranjament.

Statistica include toate reclamaţiile 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 reclamaţie.

Parametrii menţionaţi se măsoară astfel:

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.

**6. Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali (Clienţi)**

Reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul primirii de către Full Duplex SRL a unei reclamaţii valide şi momentul în care aceasta a fost soluţionată. Durata de soluţionare a reclamaţiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamaţiile valide primite în perioada de raportare. În cazul în care acelaşi Client transmite Full Duplex SRL mai multe reclamaţii cu acelaşi subiect, fiecare caz se contorizează şi se numără separat.

Dacă Clientul retransmite o reclamaţie înainte ca cea iniţială să se fi soluţionat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamaţia nesoluţionată.

La determinarea termenului de soluţionare a reclamaţiilor, Full Duplex SRL va elimina perioada întârzierilor în soluţionare datorate Clientului.

Dacă termenul de soluţionare a unei reclamaţii este amânat deoarece este necesară colaborarea cu Clientul, iar aceasta nu poate fi obţinută într-un timp rezonabil respectiva reclamaţie este exclusă din statistici.

Parametrii menţionaţi se măsoară astfel:

a) se sortează toate reclamaţiile primite de la Clienţi în ordine crescătoare;

b) se calculează durata în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide soluţionări astfel: se va lua numărul total de soluţionări şi se va înmulţi cu 0,8 (80%) şi cu 0,95 (95%), rezultatul fiind un număr “n”, care se va rotunji prin lipsă.

c) a „n”- a poziție din lista de soluţionări ordonată ascendent va fi parametrul care reprezintă durata în care se încadrează 80% şi 95% din cele mai rapide soluţionări a reclamaţiilor primite de la Clienţi.