

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

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, începând cu trimestrul I, 2012, UPC Romania va măsura și va publica pe site-ul propriu (pe pagina de internet www.upc.ro există un link direct către pagina unde sunt publicați acești indicatori de calitate) următorii 6 indicatori de calitate a serviciilor **de internet**:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
--

În contractul cu clienții (Anexa 1 „Condiții generale”), sunt prevăzute două termene de instalare: termenul general – 30 de zile calendaristice (art.4.1) și termenul de urgență – 2 zile lucrătoare (art.3.2).

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

- se face un tabel (raport) cu trei coloane: “data cererii”, “data activării”, “durata” în zile calendaristice (timpul dintre data cererii și data activării), în care vor fi **aranjate în ordine crescătoare** toate conexiunile de internet activate in perioada de raportare (trimestru)
- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:
 - a. *procentajul conexiunilor **activate** în termenul contractual (pentru fiecare dintre cele două termene de furnizare prevăzute în contract)*
 - b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări*

Exemplu: dacă în tabel sunt in total 177 de conexiuni activate, 80% din 177 adica $0,8 \times 177 = 141$. Durata care corespunde pozitiei (nr. crt.) 141 in lista aranjata crescator este indicatorul care se publică pe site.
 - c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări*

Exemplu: dacă în tabel sunt in total 177 de conexiuni activate, 95% din 177 adica $0,95 \times 177 = 168$. Durata care corespunde pozitiei (nr. crt.) 168 în lista aranjată crescator este indicatorul care se publică pe site.

Reguli:

- ✓ NU se vor include în tabel (raport) cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
- ✓ În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

2. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute <u>la serviciul de internet</u> (atenție, deci nu orice defecțiune, ci doar cele apărute la serviciul de internet)
--

În contractul cu clienții (Anexa 4 „Condiții internet”, art.3.4), termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este 2 zile lucrătoare.

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

- se face un tabel /raport cu trei coloane: “data & ora sesizării”, “data & ora remedierii”, “durata” (timpul dintre data & ora sesizării și data & ora remedierii), în care vor fi aranjate **în ordine crescătoare** toate sesizările privind defecțiuni care fost deja **remediate** (atenție, deci nu toate sesizările înregistrate, ci doar sesizările privind defecțiuni care au fost remediate) în perioada de raportare (trimestru)
- se calculează (și se publică pe site) următorii trei indicatori:

a. *procentajul defecțiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract*

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri*

Exemplu: dacă în tabel sunt în total 177 de remedieri, 80% din 177 adică $0,8 \times 177 = 141$. Durata care corespunde poziției (nr. crt.) 141 în lista aranjată crescător este indicatorul care se publică pe site;

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri*

Exemplu: dacă sunt în total 177 de remedieri, 95% din 177 adică $0,95 \times 177 = 168$. Durata care corespunde poziției (nr. crt.) 168 în lista aranjată crescător este indicatorul care se publică pe site.

Reguli:

- ✓ Pot fi excluse din tabel deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele, deranjamentele datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final, când remedierea depinde de accesul la locația utilizatorului și accesul la locație nu este posibil în timp util
- ✓ În cazul în care nu se poate distinge dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului, se va utiliza numărul total de deranjamente reclamate și acest lucru va fi menționat în dreptul indicatorilor respectivi.

3. Termenul de soluționare a reclamațiilor

Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice. Acest termen este prevăzut în Procedura de tratare a reclamațiilor, publicată pe pagina de internet a UPC http://manual.upc.ro/pdf/Procedura_reclamatii.pdf, precum și în contractul cu clienții (anexa 1 – Condiții generale).

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

- se face un tabel /raport cu trei coloane: “data & ora reclamației”, “data & ora soluționării”, “durata” **în ore** (timpul dintre data & ora reclamației și data & ora soluționării), în care vor fi aranjate **în ordine crescătoare**, toate reclamațiile care au fost **soluționate**; atenție, deci nu cele înregistrate, ci doar cele deja soluționate în perioadei de raportare (trimestru)

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

a. *procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract*

b. *durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări*

Exemplu: daca în tabel sunt in total 177 de soluționari, 80% din 177 adica $0,8 \times 177 = 141$. Durata care corespunde pozitiei 141 in lista aranjata crescator este indicatorul care se publica pe site.

c. *durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări*

Exemplu: daca sunt in total 177 de soluționări, 95% din 177 adica $0,95 \times 177 = 168$. Durata care corespunde pozitiei 168 in lista aranjata crescator este indicatorul care se publica pe site.

Reguli:

- ✓ 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.

De asemenea, se vor calcula (și publica pe site) următorii indicatori:

4. **Frecvența** reclamațiilor

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / numar total clienti de internet.

5. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **defecțiuni** ale serviciului de internet

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / numar total clienti de internet.

6. **Frecvența** reclamațiilor referitoare la **facturare** (billing)

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / numar total clienti de internet.