

În conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, în calitate sa de operator de comunicații electronice, Dial Telecom SRL, denumită în cele ce urmează DT, va aplica începând cu data de 1 ianuarie 2012 următoarea procedură privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi, pentru serviciile de internet comercializate sub brandul Dial Telecom:

## **Procedura**

Această procedură s-a publicat pe pagina de internet proprie ([www.dialtelecom.ro](http://www.dialtelecom.ro)), iar valorile măsurate ale parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, în condițiile stabilite în Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

### **1) Indicatori masurati**

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*
- B. Termenul de remediere a deranjamentelor*
- C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali*
- D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final*
- E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente*
- F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării*

### **2) Metodologie masurare indicatori**

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul recepționării de către DT a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final. Se vor contoriza și publica în mod defalcă, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri;
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

În calculul acestui indicator NU se vor lua în calcul următoarele situații:

- 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) 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. 2) A.3.

#### *B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către DT a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul reclamat a fost readus în parametri normali de funcționare. Se vor contoriza și publica valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip.

NU se vor lua în calcul următoarele situații:

- 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.

#### *C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali*

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către DT a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată. Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații;
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, se vor elimina întârzierile în soluționare datorate utilizatorului final. Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final într-un termen mai lung de 3 zile lucratoare, aceste sesizări se vor exclude din statistici.

#### *D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final*

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numărul de reclamații înregistrate într-o perioadă dată și numărul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se rulează

raportul. Se vor lua in calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”, la care se vor aduna reclamatii de factura comerciala.

*E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente*

Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare. Se va calcula raportul dintre numarul de reclamatii inregistrate intr-o perioada data si numarul total de utilizatori ai serviciului de Internet in ziua in care se ruleaza raportul. Se vor lua in calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operatiune „service”.

*F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata. 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 furnizor.

**3. Termene de publicare si pastrare pe paginile web**

Termenele de publicare pe paginile de internet DT ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi urmatoarele:

- a) până la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie;
- b) până la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie;
- c) până la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 30 septembrie;
- d) până la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 octombrie și 31 decembrie.

Termenul minim de pastrare pe site-urile proprii ale acestor informatii va fi de un an calendaristic.