

## PROCEDURĂ PRIVIND CALCULAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU FURNIZAREA SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET

Conform Deciziei Președintelui **ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații)** nr.1201 din 2011, **S.C. ANACHROM CONSULT S.R.L.** va măsura și publica trimestrial pe site-ul propriu ([www.ng-network.ro](http://www.ng-network.ro)) parametrii de calitate administrativi pentru serviciul de internet, începând cu trimestrul II, 2012.

Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

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

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul devine funcțional/disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea. Se consideră că serviciul de acces la internet este funcțional în momentul în care a fost realizat atât accesul fizic cât și logic.

O cerere de instalare poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor (telefon, email, etc.) și va fi considerată validă în cazul în care există posibilitatea de instalare – se află în aria de acoperire. Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile valide.

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice, de la momentul înregistrării cererii până când serviciul devine funcțional.

Modalități de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

- În punctele de prezență **S.C. ANACHROM CONSULT S.R.L.** prezentate pe pagina de internet **[www.ng-network.ro](http://www.ng-network.ro)**, în intervalele orare menționate.
- Prin email la adresa [comercial@ng-network.ro](mailto:comercial@ng-network.ro).
- Telefonic la departamentul comercial, la numerele **021.569.85.16 / 0720.234.301**
- La reprezentanții **ANACHROM CONSULT** ce desfășoară contractări de tip door-to-door.

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

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri 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”.

Situațiile în care există o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii ce vor deveni funcționale în etape, precum și în cazurile când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de instalare 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.

Sunt incluse în statistici cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei linii noi de acces, precum și cererile de furnizare prin intermediul unei linii de acces existente.

NU se includ în statistici cererile de conectare anulate de solicitant, cererile de instalare pentru servicii suplimentare, situațiile în care utilizatorul final nu a permis accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare (conform intervalelor de timp stabilite) sau situațiile în care instalarea a fost întârziată din cauze independente de **ANACHROM CONSULT**.

### 2. Termenul de remediere a deranjamentelor apărute la serviciul de internet.

Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul

**S.C. ANACHROM CONSULT S.R.L.**

Sediul social în București, sector 3, Intrarea Patinoarului nr. 18 J40/4403/2005, CUI RO17329181

E-mail: [office@ng-network.ro](mailto:office@ng-network.ro)

URL: [www.ng-network.ro](http://www.ng-network.ro)

recepționării unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul de acces la internet a fost readus în parametri normali de funcționare. O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii serviciului, acceptată ca fiind justificată și necesitând intervenția operatorului. Statisticile includ toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

Modalități de primire a sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de acces la internet:

- Telefonic la numărul **021.569.85.16 / 0720.234.301**- departamentul Tehnic, serviciu disponibil de **Luni** pina **Vineri** între orele **11-20** și **Sambata** între orele **10:30-13:00**
- În punctele de prezență ANACHROM CONSULT prezentate pe pagina de internet **www.ng-network.ro**, în intervalele orare menționate.
- Prin email la adresa **tehnice@ng-network.ro**

Măsurătorile se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare. Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor în ordine crescătoare;
- x% din numărul total de măsuratori efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n”-a poziție din lista de măsuratori ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid remediate deranjamente validate”.

Sunt excluse din statistici cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final, deranjamentele nereclamate de abonați dar sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor – situații datorate unor cauze independente de **ANACHROM CONSULT**, sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

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

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore. Statistica include toate reclamațiile valide închise în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate reclamații 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 măsuratori efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n”-a poziție din lista de măsuratori ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații”.

Mai multe reclamații cu același subiect și trimise de același utilizator se contorizează și se numără separat pentru cazurile în care reclamația inițială a fost rezolvată. Reclamațiile retransmise înainte de soluționare se tratează împreună cu reclamația nesoluționată. În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali ce reclamă aceleași deranjamente sunt considerate validate.

Se vor elimina din statistici reclamațiile în care este necesară colaborarea cu utilizatorul final și aceasta nu poate fi obținută într-un interval de timp rezonabil, reclamațiile cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului, orice deranjament cauzat de situații independente de **ANACHROM CONSULT**.

### **4. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final.**

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă raportul dintre numărul de reclamații soluționate per utilizator final în perioada de raportare și numărul total de clienți de internet. Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element.

NU se includ în statistică cererile de informații tehnice sau comerciale sau solicitările de configurare a echipamentelor sau serviciilor. Mai multe reclamații cu același subiect și trimise de același utilizator se contorizează și se numără separat pentru cazurile în care reclamația inițială a fost rezolvată.

Reclamațiile retransmise înainte de soluționare se tratează împreună cu reclamația nesoluționată.

**S.C. ANACHROM CONSULT S.R.L.**

Sediul social în București, sector 3, Intrarea Patinoarului nr. 18 J40/4403/2005, CUI RO17329181

E-mail: [office@ng-network.ro](mailto:office@ng-network.ro)

URL: [www.ng-network.ro](http://www.ng-network.ro)

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

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă raportul dintre numărul total de reclamații cauzate de întreruperea serviciului și înregistrate per utilizator final, închise în perioada de raportare și numărul total de clienți de internet. Statistica include toate reclamațiile validate referitoare la deranjamente, soluționate în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament constă într-o reclamație cauzată de întreruperea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor și atribuită unui defect al rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, respectiv necesitând efectuarea de reparații sau alte intervenții de către furnizor.

Mai multe reclamații cu același subiect și trimise de același utilizator se contorizează și se numără separat pentru cazurile în care reclamația inițială a fost rezolvată. Reclamațiile retransmise înainte de soluționare se tratează împreună cu reclamația nesoluționată. În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali ce reclamă aceleași deranjamente sunt considerate validate.

Sunt excluse din statistici cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final, deranjamentele nereclamate de abonați dar sunt înregistrate de sistemele de management al reclamațiilor – situații datorate unor cauze independente de **ANACHROM CONSULT**, sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

## 6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii emise 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 (telefonic, email).

Dezacordul exprimat de abonat poate face referire la: perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, alte elemente referitoare la obligația de plată.

## 7. Parametri de calitate administrativi

Termenul de la care va începe furnizarea accesului la internet este de **maxim 15 zile lucratoare** de la data semnării contractului.

Termenul de remediere a deranjamentelor **este de 24 ore** de la semnalarea deranjamentului, excepție făcând intervențiile în condiții speciale (noapte, fenomene climatice catalogate cu cod portocaliu de către INMH, blocaje ale cailor de acces și/sau trafic) la care termenul de intervenție **este de 48 de ore** de la înregistrarea reclamației. În cazul refuzului administrației imobilului de a permite accesul **ANACHROM CONSULT** la dispozitivele de comunicare, perioada de nefuncționare se poate prelungi pe un termen nedeterminat.

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor efectuate în scris referitoare la alte aspecte decât nefuncționarea serviciilor oferite de **ANACHROM CONSULT este de 30 de zile** calendaristice.

## 8. Modalități de contact pentru conectare

Orice persoană cu domiciliu stabil în România și care are acte doveditoare în acest sens poate beneficia de serviciile firmei ANACHROM CONSULT. Datele de contact pentru conectare sunt afișate la adresa web: [www.ng-network.ro](http://www.ng-network.ro)

**S.C. ANACHROM CONSULT S.R.L.**

Sediul social în București, sector 3, Intrarea Patinoarului nr. 18 J40/4403/2005, CUI RO17329181

E-mail: [office@ng-network.ro](mailto:office@ng-network.ro)

URL: [www.ng-network.ro](http://www.ng-network.ro)