

S.C. GORJ NET S.R.L.

TARGU JIU, GORJ
Str. General Gheorghe Magheru, bloc 6, mezanin
CUI 4173632, J18/654/1993

Procedura

privind masurarea parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet si publicarea parametrilor aferenti.

Scop

Prezenta procedura are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor, si de calcul al parametrilor administrativi potrivit obligatiilor ce decurg din Decizia Presedintelui Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii nr.1201 din 2011.

Procedura, se va publica pe pagina de internet proprie <http://www.intergorj.ro>, iar valorile masurate ale parametrilor aferenti indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet in conditiile stabilite in Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

Definitii

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet 1) Indicatori masurati

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet;
- B. Termenul de remediere a deranjamentelor;
- C. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali;
- D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final;
- E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente;
- F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii.

2) Metodologie masurare indicatori

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Reprezinta intervalul de timp, calculat in zile calendaristice, cuprins intre momentul receptionarii de catre **SC GORJNET SRL** a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet, si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final.

Strangerea datelor se realizeaza prin monitorizarea inregistrarilor reale din perioada de raportare luandu-se in considerare numai cererile pentru care sunt indeplinite conditiile tehnice de instalare.

Durata de solutionare a cererilor, se calculeaza in zile calendaristice de la momentul inregistrarii cererilor pana cand serviciul devine functional la adresa de instalare. Daca serviciul este functional si devine disponibil in aceiasi zi in care acesta a formulat cererea atunci termenul necesar pentru acces la internet se considera o zi.

Durata in care se incadreaza 80% si 95% din cele mai rapid solutionate cereri se masoara astfel :

- se sorteaza intervalele de timp masurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet in ordine crescatoare
- x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar „, n” care va fi rotujit prin lipsa
- a „, n”- a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul „durata in care se incadreaza in x% din cele mai rapid solutionate cereri ”.

In cazurile in care se agreeaza cu utilizatorul final ca o cerere referitoare la conectari multiple sau alte servicii sa se deruleze in etape, fiecare termen de livrare convenit se contorizeaza separat. De asemenea cand utilizatorul final solicita furnizarea serviciului in mai multe locatii diferite, fiecare termen de livrare aferent locatiei se contorizeaza si se inregistreaza separat. Statisticile includ toate conexiunile instalate in perioada de raportare indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului.

Urmatoarele cazuri sunt incluse in statistici :

- cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces ;
- cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existent.

Se vor contoriza si publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile urmatorilor parametri:

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

In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatie de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind inasa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din caze independente de **S.C. GORJ NET S.R.L.** (ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre **SC GORJ NET SRL** a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta in raportarea intreruperii serviciului, acceptata ca fiind justificata, necesitant efectuarea de reparatii.Statisticile includ toate reclamatiile privind deranjamentele valide remediate in perioada de raportare indiferent de momentul in care a

fost sesizat deranjamentul.

Masuratorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor inregistrarilor, privind remedierea deranjamentelor valide in perioada de raportare.

Durata in care se incadreaza 80% si 95% cele mai rapid remediate deranjamente valide se masoara astfel :

- se sorteaza intervalele de timp masurate pentru remedierea deranjamentelor in ordine crescatoare

-x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar „ n” care va fi rotujit prin lipsa

-a „ n”- a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul „durata in care se incadreaza x% din cele mai rapid solutionate cereri ”.

Se vor contoriza si publica valorile urmatorilor parametri:

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

NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu **S.C. GORJ NET S.R.L.** cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

C. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre **S.C. GORJ NET S.R.L.** a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata. Durata de solutionare a reclamatilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatii valide inchise in perioada de raportare.

Durata in care se incadreaza 80% si 95% cele mai rapid remediate deranjamente valide se masoara astfel :

se sorteaza intervalele de timp masurate pentru remedierea reclamatilor in ordine crescatoare

-x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar „ n” care va fi rotujit prin lipsa

-a „ n”- a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul „durata in care se incadreaza x% din cele mai rapid solutionate cereri ”

Se contorizeaza si se publica valorile urmatorilor parametri

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii;
3. procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatiiilor, se vor elimina intarzierile in solutionare datorate utilizatorului final. Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat, deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final intr-un termen mai lung de 3 zile lucratoare, aceste sesizari se vor exclude din statistici.

In cazul in care acelasi utilizator transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca un utilizator final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat aceasta nu se contorizeaza separat ci este solutionata impreuna cu cea initiala.

Se vor prezenta separat statisticile privind reclamatiiile legate de deranjamente si cele legate de factura .

Pentru reclamatiiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a **S.C. GORJ NET S.R.L.**, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatiiilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

Pentru reclamatiiile privind factura sunt excluse din statistici :

- a) reclamatiiile privind tarifele de terminare prematura a contractului;
- b) reclamatiiile privind suma facurata de la fosti clienti (Cont final).

D. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

Reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare statistica, include toate reclamatiiile inregistrate in perioada de raportare indiferent de validitate, subiect sau orice alt lucru invocat in reclamatie .

Cererile de informatii tehnice, sau comerciale, sau solicitarile de configurare a echipamentelor sau serviciilor, nu se includ in statistica.

In cazul in care utilizatorul final transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, acesta nu se contorizeaza separat ci este solutionata impreuna cu cea initiala.

Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele + numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

Reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatii referitoare la deranjamentele validate inchise in perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat, consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre furnizor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet necesitand lucrari de reparatii.

In cazul deranjamentelor remediate, reclamatii ulterioare formulate de alti utilizatori finali care reclama aceleasi deranjamente sunt considerate valide.

In cazul in care acelasi utilizator transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se mai contorizeaza separat ci este tratata impreuna cu cea nesolutionata.

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

Sunt excluse din statistici

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a **S.C. GORJ NET S.R.L.**, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute ;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia ;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor ;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata. O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului in ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata de furnizor. Dezacordul exprimat de abonat poate privi de exemplu perioada de tarificare, tariful perceput, pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/reducerile tarificare de care a beneficiat, suma totala tarificata ori alte elemente ce determina intinderea obligatiei de plata. Datele se centralizeaza pe

parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numarului de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii primite de la abonati.

Statistica include toate reclamatii primite in perioada de raportare indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau alte elemente invocate in reclamatie, iar analiza se face pe reclamatii inchise determinarea acestui indicator se face impartind numarul total de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii inchise in perioada de raportare la numarul total al facturilor emise in aceiasi perioada.

3) Termene de publicare si pastrare pe paginile web

Termenele de publicare pe paginile de internet **S.C. GORJ NETS.R.L.** ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi urmatoarele:

a) pana la data de **25 aprilie**, pentru perioada de raportare cuprinsa intre **1 ianuarie si 31 martie**;

b) pana la data de **25 iulie**, pentru perioada de raportare cuprinsa intre **1 aprilie si 30 iunie**;

c) pana la data de **25 octombrie**, pentru perioada de raportare cuprinsa intre **1 iulie si 30 septembrie**;

d) pana la data de **25 ianuarie**, pentru perioada de raportare cuprinsa intre **1 octombrie si 31 decembrie**.

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

Procedura functionala de solutionare a reclamatiiilor utilizatorilor finali:

S.C. GORJ NET S.R.L. va pune la dispozitia clientilor urmatoarele modalitati de prelucrare si solutionare a sesizarilor formulate de catre acestia:

Telefonic: serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon:

0253.227.003 – serviciul relatii clienti;

0723.605.510 – informatii comerciale;

0723.605.510 – serviciul tehnic internet

Acces direct: de luni pana vineri la sediul societatii din orasul Tg-Jiu intre orele 8.30 – 16.30.

E-mail: office@intergorj.ro

Web site: www.intergorj.ro La sectiunea servicii/departamente. Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei **S.C. GORJ NET S.R.L.** Reprezentantii acestor departamente se vor asigura de o solutionare corespunzatoare in conformitate cu prevederile contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare fiind de maxim 30 de zile de la inregistrarea sesizarii.

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) intr-un termen de maxim 7 (sapte) zile de la solutionarea declaratiei.

In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maxim datorita efectuarii unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizarii, termenul maxim de solutionare a sesizarii este de 90 de zile de la inregistrarea acesteia. In aceasta situatie termenul de informare a clientului asupra stadiului solutionarii este de 30 de zile de la expirarea termenului initial de 30 de zile.

Clientul are totodata posibilitatea in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrarea si Reglementarea in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua, nr. 2, sector 3).

e-mail:

ancom@ancom.org.ro

website: www.ancom.org.ro

Tel. 0372-845845, fax. 0372-845.402.

Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau instantei judecatoresti competente.

INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENTI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL I - 2012

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de **S.C. GORJ NET S.R.L.** in perioada : **1 ianuarie 2012 – 31 martie 2012.**

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:
 - 1 zi calendaristica (24 ore)
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;
 - 2 zile calendaristice (48 ore)
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (48 ore lucratoare conform art. 3 din contract)
 - 100 %

Detalii:

Total 1 instalari internet in perioada **1 ianuarie 2012 – 31 martie 2012**, din care :

- 2 activari in 48 de ore lucratoare;
- 0 activari > 48 de ore lucratoare;
- 100% au fost finalizate in termenul de 48 de ore lucratoare.

Nota:

In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind inasa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din caze independente de **S.C. GORJ NET S.R.L.** (ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

In contractul cu clientii (Anexa 4 alin. 10), termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare (48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

- 12 ore
- 2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:
 - 24 ore
- 3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:
 - 100%

Detalii:

Total 3 programari pentru defectiuni internet in perioada **1 ianuarie 2012 – 31 martie 2012**, din care:

- 2 activari in 24 de ore;
- 1 activari in 48 de ore;
- 100% au fost finalizare in termenul de 48 de ore.

Nota:

NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu **S.C. GORJ NET S.R.L.** cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

C. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final

- 1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - 2 ore
- 2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - 3 ore
- 3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:
 - 100%

Nota:

Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a **S.C. GORJ NET S.R.L.**, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei

aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

▪ 9.2%

F. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

▪ 1.1%

G. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii

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

▪ 0.0012%