

Procedura de măsurare a indicatorilor de calitate administrativi aferenți serviciului de internet

Conform Deciziei ANISP Nr. 1201, intrată în vigoare la data de 9 Mai 2011 și publicată în Monitorul Oficial Nr 353 din 20 Mai 2011, INFINILINK va măsura și va publica pe site-ul propriu (cu un link direct din pagina principală www.infinilink.com) următorii 6 indicatori de calitate administrativi aferenți serviciului de internet:

I. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalarea și activarea conexiunilor de internet)

În contractul cu clienții (Secțiunea. Anexa 1. Art. 7. “Data de livrare ceruta de client”) este prevăzut un termen de instalare: termenul general - 14 zile calendaristice.

— Se creează un tabel (raport) cu câmpurile de selecție “Dată cerere”, “Dată activare”, respectiv “Durată” (timpul dintre dată cerere și dată activare) calculat în zile calendaristice.

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

— Se calculează și se publică pe site-ul propriu INFINILINK (www.infinilink.com) următorii trei parametri:

- 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 avem în raport 75 de activări, 80% din 75 înseamnă $0.8 \times 75 = 60$. Durata care corespunde poziției 60 (din Nr. Crt.) din raport va fi cea publicată.

- c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări.

Exemplu: Dacă avem în raport 100 de activări, 95% din 100 înseamnă $0.95 \times 100 = 95$. Durata care corespunde poziției 95 (din Nr. Crt.) din raport va fi cea publicată.

Mențiuni:

1. In rapoartele menționate anterior nu se vor include cazurile în care:
 - 1.1. Clientul nu a permis accesul în locație pentru instalarea, respectiv activarea serviciului de internet, la data în care s-au pus de comun acord ambele părți.
 - 1.2. Clientul dorește servicii suplimentare.
 - 1.3. Clientul solicită mutarea datei de instalare, respectiv mărirea termenului de instalare.
 - 1.4. Clientul dorește anularea cererii de instalare.
2. Pentru clienții cu multiple locații, termenul de instalare/activare va fi înregistrat per fiecare locație în mod separat.

II. Termenul de remediere a deranjamentelor apărute la furnizarea serviciului de internet

In contractul cu clienți (Secțiunea 3, art. g.) termenul de remediere al deranjamentelor apărute la serviciul de internet este de 8 de ore.

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face în modul următor:

— Se creează un tabel (raport) cu câmpurile de selecție “Data/ora primirii sesizării”, “Data/ora de rezolvare a sesizării”, respectiv “Durata”.

— Măsurarea acestui indicator se va efectua conform următoarei proceduri:

— Se calculează și se publică pe site-ul propriu INFILINK (www.infinilink.com) următorii trei parametri:

- 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 avem în raport 75 de remedieri, 80% din 75 înseamnă $0.8 \times 75 = 60$. Raportul se afișează în ordine crescătoare, iar durata care corespunde poziției 60 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

- c. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri.

Exemplu: Dacă avem în raport 100 de remedieri, 95% din 100 înseamnă $0.95 \times 100 = 95$. Raportul se afișează în ordine crescătoare, iar durata care corespunde poziției 95 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

Mențiuni:

1. În rapoartele menționate anterior se vor exclude cazurile:
 - 1.1. Deranjamente la care este necesară intervenția în alte rețele;
 - 1.2. Deranjamente cauzate de către echipamente ce sunt în proprietatea clientului.
 - 1.3. Deranjamentele la care nu se poate interveni în timp util din cauza accesului blocat la echipamentele INFINILINK necesare furnizării serviciului de internet în locația clientului.
2. 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.

III. Termenul de soluționare al reclamațiilor

Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 8 ore. Acest termen este prevăzut în Procedura de tratare a reclamațiilor, publicată pe pagina de internet <https://www.infinilink.com/procedura-de-soluționare-a-reclamațiilor.pdf>, precum și în contractul cu clienții (Secțiunea 3, art. g.).

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

— Se creează un tabel (raport) cu trei câmpuri de selecție, respectiv “Data/ora reclamației”, “Data/ora soluționării” și “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**.

— Se calculează și se publică pe site-ul propriu INFINILINK (www.infinilink.com) următorii trei parametri:

- a) Procentajul reclamațiilor **soluționate** în termenul prevăzut în contract;
- b) Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări;

Exemplu: Dacă avem în raport 75 de soluționări, 80% din 75 înseamnă $0.8 \times 75 = 60$. Raportul se afișează în ordine crescătoare, iar durata care corespunde poziției 60 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

- c) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări.

Exemplu: Dacă avem în raport 100 de soluționări, 95% din 100 înseamnă $0.95 \times 100 = 95$. Raportul se afișează în ordine crescătoare, iar durata care corespunde poziției 95 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

Mențiuni:

1. In rapoartele menționate anterior se va ține cont de următoarele cazuri:
 - 1.1. Soluționarea reclamațiilor este întârziată din cauza clientului;
 - 1.2. Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare reclamație va fi înregistrată și tratată în mod separat;
 - 1.3. Dacă clientul face o nouă reclamație, înainte ca reclamația inițială să se fi soluționat, reclamația nouă nu va fi tratată în mod separat, ci va fi înregistrată și tratată împreună cu reclamația inițială.

IV. 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) / număr total clienți de internet.

V. 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 / număr total clienți de internet.

VI. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au serviciul de internet) care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / număr total clienți de internet.