



## **Procedura privind masurarea PARAMETRILOR DE CALITATE - SC M&M COMPUTERS SRL**

Conform Deciziei ANCOM 1201/2011

INDICATORII DE CALITATE pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi - Definitie si mod de calcul

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

#### A.1.1. Definitie

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet reprezinta intervalul de timp , calculat in zile calendaristice , cuprins intre momentul primirii de catre M&M COMPUTERS a unei cereri valide de furnizare sau , dupa caz, activare a serviciului de acces la internet si momentul in care serviciul este functional si devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

*NOTa:* O cerere se considera “valida” in momentul in care :

- (i) la data la care partile au semnat contractul pentru furnizarea serviciului de acces la internet, daca M&MCOMPUETRS nu solicita documente sau constituirea unui Fond de garantie
- (ii) la data la care clientul a pus la dispozitia M&M COMPUETRS documentele solicitate cuprinzand informatii care sa ateste identitatea, adresa si o situatie financiara corespunzatoare
- (iii) la data la care clientul a constituit fondul de garantie
- (iv) la data la care se intocmeste dispozitia de lucru aferenta cererii formulate de client

Pentru calculul acestui indicator se iau in considerare :

- timpul de procesare a contractelor din momentul inregistrarii lor



J 29/1858/1991, RO 1345024 Ploiesti – Prahova, Strada Romana,

Nr. 50, Tel. / Fax : 0244-516.166, Telefon sesizari : 0727.770976

- timpul de procesare a cererilor punctuale de activare a serviciului pentru un client existent, din momentul inregistrarii lor

Se considera ca un serviciu de acces la internet este functional in momentul in care este realizat atat accesul fizic , cat si logic.

## A.1.2. Parametri specifici

Se contorizeaza si se publica in mod defalcgat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de M&M COMPUTERS in contractele incheiate cu utilizatorii finali si in conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, valorile urmatorilor parametri:

- a) durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri;
- b) durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri;
- c) procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp stipulat in contractul comercial

In vederea asigurarii posibilitatii de evaluare a calitatii serviciului oferit, se publica urmatoarele informatii asociate indicatorului de calitate:

- a) programul si modalitatea de primire a cererilor de catre M&M COMPUTERS : Solicitarile clientilor se primesc prin intermediul personalului cu atributii de vanzari astfel : L - V in intervalul 8:30 - 17:00 si se valideaza de catre personalul tehnic al companiei
- b) fereastra standard de timp pentru efectuarea instalarii aferente cererilor validate , prevazuta in contractele comerciale ale M&M COMPUETRS : Punerea in functiune a serviciului de internet se efectueaza in intervalul de timp stipulat de M&M COMPUTERS in - Furnizarea serviciilor - 7 zile , din contractul comercial semnat cu utilizatorul final.

## A.1.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor

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

Durata de solutionare a cererilor se calculeaza in zile calendaristice.

Daca serviciul este functional si devine disponibil utilizatorului final in aceeasi zi in care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se considera o zi.

Parametrii prevazuti la pct. A.1.2. lit. a) si b) se masoara astfel:



J 29/1858/1991, RO 1345024 Ploiesti – Prahova, Strada Romana,

Nr. 50, Tel. / Fax : 0244-516.166, Telefon sesizari : 0727.770976

- 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 rotunjit 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".

Mod de calcul:

a)  $D_{i80}$  este valoarea campului  $D_i$  pentru pozitia numarul  $X_{i80}$  din tabel, unde  $X_{i80} = N_i * 80 / 100$ , rotunjit prin lipsa

b)  $D_{i95}$  este valoarea campului  $D_s$  pentru pozitia numarul  $X_{i95}$  din tabel, unde  $X_{i95} = N_i * 95 / 100$ , rotunjit prin lipsa

c)  $N_{it}$  = numarul acelor  $N_i$  pentru care  $T_i < T_{il}$

$$P_t = N_{it} * 100 / N_i$$

Unde intrarile sunt:

- $T_{i0}$  momentul la care s-a emis dispozitia de lucru pentru instalare
- $T_i$  momentul la care s-a efectuat instalarea
- $D_i$  durata necesara implementarii dispozitiei de lucru pentru instalare,  $D_i = T_i - T_0$
- $N_i$  numarul total de cereri solutionate in perioada raportata
- $T_{il}$  termenul de furnizare serviciu, conform contract - 7 zile
- tabel cu  $D_i$  pentru cererile cu  $T_i$  in perioada raportata, ordonat crescator dupa  $D_i$  (in zile calendaristice, minim 1 zi)

Daca M&M COMPUTERS 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 ca o inregistrare separata.

De asemenea, cand utilizatorul final solicita furnizarea serviciului in mai multe locatii diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecarei locatii, se contorizeaza ca o inregistrare separata.



Statisticile includ toate conexiunile instalate in perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului. In statistici, se includ urmatoarele cazuri.

- a) cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces;
- b) cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existente (de exemplu prin tehnologie xDSL, incluzand utilizarea serviciului de acces la bucla locala).

Nu se includ in statistici:

- 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 parametrii stabiliti la pct. A.1.2. lit. a) si b), cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind inasa incluse in statistica aferenta parametrului prevazut la pct. A.1.2. lit. c).

In vederea asigurarii posibilitatii de verificare a datelor publicate, M&M COMPUTERS va pastra inregistrările referitoare la indicatorul "termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet" care vor cuprinde data emiterii ordinului de instalare, precum si data punerii in functiune a serviciului.

## A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor

### A.2.1. Definitie

Termenul de remediere a deranjamentelor reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre M&M COMPUTERS 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 sau degradarii serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre M&M COMPUTERS , si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet, necesitand efectuarea de reparatii. In cazul serviciului de acces la internet furnizat fara garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamatie privind un deranjament consta doar in intreruperea furnizarii serviciului.

### A.2.2. Parametri specifici



Se contorizeaza si se publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, incluse de M&M COMPUTERS in contractele incheiate cu utilizatorii finali si in conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, valorile urmatoarelor parametri:

- a) durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- b) durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- c) procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp asumat de M&M COMPUTERS

In vederea asigurarii posibilitatii de evaluare a calitatii serviciului oferit, se publica si informatia asociata indicatorului de calitate referitoare la fereastra standard de timp pentru efectuarea reparatiilor : Remedierea deranjamentelor se realizeaza in intervalul de timp asumat de M&M COMPUTERS , respectiv, 1-24 h de la preluarea reclamatiei.

In cazul existentei unor circumstante deosebite (conditii meteo nefavorabile, drumuri inchise sau impracticabile etc.), M&M COMPUTERS poate oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate specifici mentionati si valori care exclud efectele acestor circumstante. in acest caz se publica o precizare care explica diferentele dintre cele doua valori.

### A.2.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor

Durata de remediere a deranjamentelor se masoara in ore.

Statisticile includ toate reclamatiiile privind deranjamentele valide remediate in perioada de raportare, indiferent de momentul in care a fost sesizat deranjamentul. Masuratorile acestor parametri se fac prin monitorizarea tuturor inregistrarilor privind remedierea deranjamentelor valide in perioada de raportare.

Parametri prevazuti la pct. A.2.2. lit. a) si b) se calculeaza 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 rotunjit 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 remediate deranjamente validate".



J 29/1858/1991, RO 1345024 Ploiesti – Prahova, Strada Romana,

Nr. 50, Tel. / Fax : 0244-516.166, Telefon sesizari : 0727.770976

Mod de calcul:

a) Dd80 este valoarea campului Dd pentru pozitia numarul Xd80 din tabel,

unde  $Xd80 = Nd * 80 / 100$  , rotunjit prin lipsa

b) Dd95 este valoarea campului Dd pentru pozitia numarul Xd95 din tabel,

unde  $Xd95 = Nd * 95 / 100$  , rotunjit prin lipsa

c) Ndt = numarul deranjamentelor pentru care  $Dd < Tdl$

$Pdt = Ndt * 100 / Nd$

Unde intrarile sunt:

- Td0 momentul la care a fost reclamat deranjamentul
- Td momentul la care a fost remediat deranjamentul
- Dd durata remedierii deranjamentului,  $Dd = Td - Td0$
- Nd numarul total deranjamente remediate in perioada raportata
- Tdl termenul de remediere deranjament, de 1 - 24 de ore
- tabel durate remediere deranjamente remediate in perioada raportata, si doar cele care au cauza furnizor (nu si cele care au cauza client), ordonat crescator dupa D d (exprimat in ore)

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice, interconectate cu cea a M&M COMPUTERS , cu privire la care acesta nu poate primi informatii privind remedierea problemei aparute.

De asemenea, nu se includ in statistica cazurile in care se primesc reclamatii pentru deranjamente care au fost deja remediate si nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate in proprietatea utilizatorului final.

Se exclud din statistici cazurile in care:

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) remedierea deranjamentului implica interventia unei echipe tehnice a furnizorului in locatie

d) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului.



In aceste situatii, se extrag din termenul contorizat intarzierile datorate utilizatorului final.

In vederea asigurarii posibilitatii de verificare a datelor publicate, atat reclamatia privind deranjamentul, cat si raportul de remediere precizeaza data si ora de inregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

### **A.3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final**

#### A.3.1. Definitii

Frecventa reclamatilor utilizatorului final reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

#### A.3.2. Parametri specifici

Se contorizeaza si se publica valoarea parametrului "numarul reclamatilor inregistrate per utilizator final in perioada de raportare".

In cazul existentei unor reclamatii datorate interferentelor prejudiciabile produse de retele de comunicatii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferente, urmand ca reclamatii datorate interferentelor prejudiciabile sa fie contorizate separat fara a fi publicate.

In vederea asigurarii posibilitatii de evaluare a calitatii serviciului oferit, se publica si informatia asociata indicatorului de calitate "frecventa reclamatilor utilizatorului final", referitoare la programul si modalitatea de primire a reclamatilor de catre M&M COMPUTERS : Programul de lucru in care sunt preluate reclamatii clientilor M&M COMPUTERS este 24 h din 24. Utilizatorii finali care reclama deranjamente contacteaza Serviciul Sesizari al M&M COMPUTERS apeland numerele de telefon: 0244.516.166 ; 0727.770.976 sau prin email: sesizari@mmc.ro.

#### A.3.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor

Statistica include toate reclamatii primite in perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat in reclamatie. M&M COMPUTERS are obligatia de a intocmi si de a actualiza permanent un camp in baza de date - CNMARI in care sunt inscrise toate reclamatii primite de la utilizatorii finali, evidentiindu-se separat reclamatii referitoare la deranjamente, respectiv cele privind corectitudinea facturarii. Pentru fiecare reclamatie primita, M&M COMPUTERS comunica utilizatorului final un numar de inregistrare.

Mod de calcul:

$$Nrc = Nr / Nc$$



unde intrarile sunt:

- Nd numarul total deranjamente remediate in perioada raportata
- Nf numarul total de reclamatii privind probleme cu factura
- Nr numarul total de reclamatii (Nd + Nf) inregistrate in perioada de raportare
- Nc numarul total de clienti inregistrati in ultima zi a perioadei de raportare
- Nrc numarul de reclamatii per utilizator

In cazul in care acelasi utilizator final transmite M&M COMPUTERS 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 contorizeaza separat, ci va fi tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii si numarul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet inregistrati in ultima zi a perioadei de raportare.

#### **A.4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente**

##### **A.4.1. Definitii**

Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente reprezinta numarul de reclamatii cauzate de intreruperea sau degradarea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

##### **A.4.2. Parametri specifici**

Se contorizeaza si se publica numarul de reclamatii referitoare la deranjamente, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

In cazul existentei unor reclamatii datorate interferentelor prejudiciabile produse de retele de comunicatii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferente, urmand ca reclamatiiile datorate interferentelor prejudiciabile sa fie contorizate separat, fara a fi publicate.

##### **A.4.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor**

Statistica include toate reclamatiiile referitoare la deranjamente validate, primite in perioada de raportare.





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

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

Mod de calcul:

$$Ndc = Nd / Nc$$

Unde intrarile sunt:

- Nd numarul total deranjamente remediate in perioada raportata
- Nc numarul total de clienti inregistrati in ultima zi a perioadei de raportare
- Ndc numarul de deranjamente per utilizator

In cazul in care acelasi utilizator final transmite M&M COMPUTERS 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 contorizeaza separat, ci va fi tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

Frecventa reclamatii referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet inregistrati in ultima zi a perioadei de raportare.

## A.5. Frecventa reclamatii privind corectitudinea facturarii

### A.5.1. Definitie

Frecventa reclamatii privind corectitudinea facturarii reprezinta raportul dintre numarul reclamatii cu privire la corectitudinea facturii si numarul total al facturilor emise in perioada de raportare.

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 M&M COMPUTERS.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar



generat prin depasirea limitei de trafic incluse in abonament, suma totala tarifata ori alte asemenea elemente ce determina intinderea obligatiei de plata.

O reclamatie privind corectitudinea facturarii nu trebuie confundata cu o explicatie ceruta in legatura cu factura (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament.

## A.5.2. Parametri specifici

Se contorizeaza si se publica valoarea parametrului "frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii".

## A.5.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor

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 reclamatiiile legate de facturare primite in perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate in reclamatie.

Determinarea acestui parametru se realizeaza impartind numarul total de reclamatii cu privire la corectitudinea facturii, inregistrat in perioada de raportare, la numarul total al facturilor emise in aceeasi perioada.

Mod de calcul:

$$N_{fc} = N_f / N_{fe}$$

unde intrarile sunt:

- $N_f$  numarul total de reclamatii privind probleme cu factura
- $N_{fe}$  numarul total de facturi emise in perioada raportata
- $N_{fc}$  numarul de deranjamente per utilizator

## A.6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

### A.6.1. Definitii

Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre M&M COMPUTERS a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata.

### A.6.2. Parametrii specifici



J 29/1858/1991, RO 1345024 Ploiesti – Prahova, Strada Romana,

Nr. 50, Tel. / Fax : 0244-516.166, Telefon sesizari : 0727.770976

Se contorizeaza si se publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenele de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, asumate de M&M COMPUTERS in contractele incheiate cu utilizatorii finali ori in conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, valorile urmatoarelor parametri:

- a) durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii;
- b) durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii;
- c) procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de M&M COMPUTERS : Reclamatia utilizatorilor finali se solutioneaza intr-un interval de 1-24 h, functie de destinatia acestora per unitate functionala, modalitatea si instrumentele de rezolvare aferente fiecarui caz in parte, dar si ziua saptamanii in care sunt preluate.

### A.6.3. Reguli de colectare a datelor si calculul parametrilor

Durata de solutionare a reclamatilor se calculeaza in ore.

Statistica include toate reclamatia valide primite in perioada de raportare.

In cazul in care M&M COMPUTERS isi asuma termene diferite de remediere a reclamatilor in functie de tipul acestora, statisticile se publica separat pentru fiecare tip de reclamatie

Parametrii stabiliti la pct. A.6.2 lit. a) si b) se calculeaza astfel:

- se sorteaza intervalele de timp masurate pentru solutionarea reclamatilor primite de la utilizatorii finali in ordine crescatoare;
- x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar "n" care va fi rotunjit 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 reclamatii".

In cazul in care acelasi utilizator final transmite catre M&M COMPUTERS mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz contorizeaza si se numara separat.

Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, aceasta nu se contorizeaza separat, ci va fi tratata impreuna cu reclamatia nesolutionata.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatilor, M&M COMPUTERS poate elimina perioada intarzierilor in solutionare datorate utilizatorului final.



J 29/1858/1991, RO 1345024 Ploiesti – Prahova, Strada Romana,

Nr. 50, Tel. / Fax : 0244-516.166, Telefon sesizari : 0727.770976

Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obtinuta intr-un timp rezonabil, respectiva reclamatie poate fi exclusa din statistici.

Mod de calcul

a)  $D_{s80}$  este valoarea campului  $D_s$  pentru pozitia numarul  $X_{s80}$  din tabel,

unde  $X_{s80} = N_s * 80 / 100$ , rotunjit prin lipsa

b)  $D_{s95}$  este valoarea campului  $D_s$  pentru pozitia numarul  $X_{s95}$  din tabel,

unde  $X_{s95} = N_s * 95 / 100$ , rotunjit prin lipsa

c)  $N_{st} =$  numarul reclamatiilor pentru care  $D_s < T_s$

$P_{st} = N_{st} * 100 / N_s$

Unde intra rile sunt:

- $T_{s0}$  momentul la care s-a efectuat reclamatia
- $T_s$  momentul la care a fost solutionata reclamatia
- $D_s$  durata necesara solutionarii reclamatiilor,  $D_s = T_s - T_{s0}$
- $N_s$  numarul total de reclamatii in perioada raportata
- tabel durata  $D_s$ , adica deranjamente + probleme legate de factura, exclusiv cele care au  $T_s$  in perioada raportata, si doar cele care au cauza furnizor (nu si cele care au cauza client), ordonat crescator dupa  $D_s$  (exprimat in ore)
- termen de solutionare a reclamatiilor asumat de furnizor, denumit  $T_{sl}$