

Procedura de masurare a parametrilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet este urmatoarea

Indicatorii masurati sunt:

- Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- Termenul de remediere a deranjamentelor
- Frecvența reclamațiilor utilizatorului final
- Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente*
- Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării*
- Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

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

Termenul de remediere a deranjamentelor reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către furnizor a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor

pentru indicatorii de calitate administrativi care au ca unitate de masura, timpul, se sorteaza intervalele de timp, masurate prin intermediul sistemului informatic al rețelei, in ordine crescatoare, apoi x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar "n", ce urmeaza a fi rotunjit prin lipsa, iar in final a "n"-a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi paramentrul " durata in care se incadreaza x % din cele mai rapid solutionate (cereri acces servicii date, deranjamente valide de intrerupere serviciu date sau reclamatii privind corectitudinea facturarii);

pentru indicatorii de calitate administrativi care reprezinta frecventa reclamatiiilor pentru un anumit tip de indicator de calitate administrativ se va realiza prin impartirea numarului total de reclamatii contorizat pentru acel indicator de calitate, inregistrat in perioada de raportare, la numarul total de

utilizatori inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare sau numarul total de facturi, dupa caz, emise in aceeași perioada

* Se vor masura doar reclamatii valide privind deranjamentele cauzate de intreruperea serviciului inregistrate per

utilizator final in perioada de raportare si toate reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii