

## **PROCEDURA PENTRU MASURAREA PARAMETRILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU SERVICII DE ACCES LA INTERNET**

Prezenta procedura are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor si a modalitatilor de calcul ai indicatorilor de calitate administrativi pentru serviciile de internet, in conformitate cu obligatiile ce decurg din Decizia Presedintelui Autoritatii Nationale pentru Administrare si Reglementare in Comunicatii nr. 1201/2011

Prezenta procedura intra in vigoare la data 01.01.2012 si va fi publicata pe pagina de internet <http://www.xplor.ro>, iar valorile indicatorilor de calitate administrativi pentru serviciile de internet vor fi actualizate trimestrial si vor fi ramane pe site 12 luni de la data publicarii.

**A. Indicatori de calitate Indicatorii de calitate administrativi care au impact asupra perceptiei utilizatorului final în evaluarea calitatii serviciului de acces la internet, si ai caror parametrii aferenti vor fi monitorizati, sunt urmatorii:**

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet Termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet reprezinta intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de catre Xplor Network a unei cereri valide de furnizare a serviciului si momentul în care serviciul este functional si devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

2. Termenul de remediere a deranjamentelor Termenul de remediere a deranjamentelor reprezinta intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul receptionarii de catre Xplor Romania a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet a fost readus în parametrii normali de functionare.

3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final Frecventa reclamatilor utilizatorului final reprezinta numarul de reclamatii înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente reprezinta numarul de reclamatii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

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

6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali reprezinta intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de catre Xplor Romania a unei reclamatii valide si momentul în care aceasta a fost solutionata.

### **B. Metodologie masurare indicatori**

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet Se considera ca un serviciu de acces la internet este functional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât si logic. Colectarea datelor se realizeaza prin monitorizarea înregistrarilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite conditiile tehnice de instalare. Durata de solutionare a cererilor se calculeaza în zile calendaristice. Daca

serviciul este functional si devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se considera o zi. Se considera ca Xplor Romania a primit o cerere de furnizare a serviciului la data la care partile au semnat contractul pentru furnizarea serviciului de acces la internet ca urmare a solutionarii cererii initiale adresate de catre client.

Cererea de furnizare a serviciilor poate fi formulata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata de furnizor. Cererile de furnizare a serviciului vor fi adresate dupa cum urmeaza:

- ☒ Telefonic la numarul 0720.7555.788 sau 0723205252;
- ☒ Prin e-mail la sectiunea contact publicata pe siteul [www.xplor.ro](http://www.xplor.ro) si la adresa [office@xplor.ro](mailto:office@xplor.ro) .
- ☒ Contractari la sediul clientului prin intermediul reprezentantilor Xplor Network;

Cererile pot fi adresate de luni pana vineri, in intervalul orar 8.30-17.30 . Termenul standard pentru furnizarea serviciilor este de 30 zile de la data semnarii contractului. Se contorizeaza si se publica în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de Xplor Network în contractele încheiate cu utilizatorii finali si în conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, 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 vor fi luate in considerare 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) 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. 2.3.

## **2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de date este de 12 ore/ stabilit in Procedura de SLA, cu exceptia situatiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Xplor România, avand ca exemplu dar fara a se limita la acestea - exemplu: conditii meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Xplor Network etc.. Se vor contoriza in mod detaliat si se vor publica valorile urmatorilor:

- 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.

Termenul standard pentru remedierea deranjamentelor este de 12 ore de la data inregistrarii acestora.

### **3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final**

Se vor contoriza si se vor publica valorile urmatorilor parametri: „numarul reclamatiiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare” La determinarea numarului reclamatiiilor, se vor elimina reclamatiiile datorate interferentelor prejudiciabile produse de retele de comunicatii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, urmând ca acest tip de reclamatii sa fie contorizate separat fara a fi publicate. 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 Reclamatiiile pot fi formulate verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata de furnizor. Reclamatiiile vor fi adresate dupa cum urmeaza: ☒ Telefonic la numarul 0720.7555.788;

☒ Prin e-mail la sectiunea contact publicata pe siteul [www.xplor.ro](http://www.xplor.ro) si la adresa: [office@xplor.ro](mailto:office@xplor.ro)

Cererile pot fi adresate de luni pana vineri, in intervalul orar 8.30-17.30 .

Termenul stadard pentru solutionarea reclamatiiilor este de 10 zile lucratoare de la data inregistrarii acestora.

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

Se contorizeaza si se publica numarul de reclamatii referitoare la deranjamente, înregistrate per client în perioada de raportare. La determinarea numarului reclamatiiilor, se vor elimina reclamatiiile datorate interferentelor prejudiciabile produse de retele de comunicatii electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, urmând ca acest tip de reclamatii sa fie contorizate separat fara a fi publicate

Modalitatea de raportare si remediere a defectiunilor NOC este punctul central de contact organizat la nivelul structurii operationale a Xplor unde clientii XPLOR trebuie sa raporteze defectiunile/deficientele Serviciului Xplor constatate.

NOC reprezinta centrul de control, escaladare a problemelor si de feedback catre Client pus la dispozitia Clientului de catre Xplor pentru inregistrarea oricarei plângeri pe care Clientul o are cu privire la Serviciul Xplor.

Schimbul de informatii cu NOC are drept scop urmarirea tuturor defectiunilor/deficientelor raportate de CLIENT de la momentul semnalarii acestora, prin inregistrarea unei sesizari la NOC si pâna la rezolvarea lor comunicata Clientului.

Orice defectiuni/erori/deficiente in functionarea Serviciului Xplor constatate de catre Client trebuie raportate catre Xplor - NOC în termen de maxim 30 de minute de la constatare, prin transmiterea unui mesaj de notificare la:.

☒ E-mail: office@xplor.ro, ☒ Sau prin telefon la nr.: +40720755788; +40723205252 precizand urmatoarele detalii: 1. Numele Companiei din contract 2. Problemele constatate 3. Persoana de contact din partea Clientului responsabila pentru: o furnizarea unor informatii suplimentare, daca va fi cazul; o asigurarea accesului personalului Xplor Network pe amplasamentul Clientului (daca va fi cazul); o confirmarea remedierii deranjamentului semnalat Xplor. Mesajul de notificare poate fi transmis de catre Client catre Xplor Romania 24 de ore pe zi.

In cazul in care asemenea defectiuni ii sunt imputabile, XPLORE NETWORK se angajeaza sa remedieze defectiunile de functionare in termen de maxim 12 ore de la inregistrarea reclamatiei, in functie de locatia CLIENTULUI si/sau de natura defectiunii.

In caz de interventii speciale – in conditii deosebite cum ar fi dar nelimitat la noapte, zapada, ninsori abundente, furtuni, inundatii, blocaje ale cailor de acces si/sau trafic, temperaturi extreme, termenul de interventie poate depasi 12 ore de la inregistrarea reclamatiei. Timpul de remediere a defectiunii va fi intervalul de timp scurs între raportarea defectiunii de catre Client si finalizarea lucrarilor de remediere a acesteia de catre Xplor, interval de timp raportat de catre Xplor Clientului.

La inregistrarea de catre NOC a unei sesizari efectuate de catre Client referitor la existenta unei defectiuni, NOC va introduce toate informatiile furnizate de catre Client într-un sistem de management al erorilor/defectiunilor, emitand un tichet de deranjament. Acest tichet va contine un numar de referinta al deranjamentului raportat, care va fi comunicat Clientului prin e-mail sau fax în maximum 30 de minute de la notificarea NOC cu privire la existenta deranjamentului. Numarul de referinta al deranjamentului va trebui comunicat NOC de catre Client ori de câte ori acesta solicita informatii cu privire la stadiul de solutionare a deranjamentului semnalat.

La finalizarea lucrarilor de remediere, NOC va contacta Clientul pentru a verifica impreuna cu acesta modul de functionare a Serviciului Xplor. Tichetul de deranjament va fi închis doar cu acordul Clientului. Ulterior remedierii defectiunii. Clientul va beneficia de o perioada de testare a Serviciului de 24 de ore pentru a confirma remedierea in totalitate a deranjamentului semnalat.

In termen de 24 de ore de la inchiderea tichetului de deranjament, Clientul va primi de la Xplor un Raport al Defectiunii, într-un format stabilit de comun acord de catre parti, continand detalii referitoare la defectiune, raport ce va trebui confirmat prin e-mail de catre Client.

## **5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

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 in scris la punctul unic de contact office@xplor.ro . O reclamatie privind corectitudinea facturarii nu va fi confundata cu o explicatie ceruta în legatura cu factura (o cerere de informatie) sau cu raportarea unui deranjament. Se contorizeaza si se publica valoarea parametrului „frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii”.

## **6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

Se contorizeaza si se publica în mod detaliat, pentru fiecare din termenele de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali, asumate de Xplor Network în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în conditiile generale de furnizare a serviciului, dupa caz, valorile urmatorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii
- c) procentajul reclamatilor solutionate în termenul asumat de Xplor Network

### **C. Termene de publicare si pastrare pe paginile web**

Termenele de publicare le 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 12 luni de la publicare.