

Autor	ANCOM
Persoană de contact	Costin Masiliev
Cod document	2010/18/01/RO
Data publicării inițiale	27 septembrie 2010
Data ultimei modificări	-
Data încheierii procesului de consultare publică	27 octombrie 2010
Statut	Proiect
Acțiune așteptată	Răspuns

În temeiul prevederilor art. 3 lit. c) și i), art. 4 alin. (2) lit. b), art. 6 alin. (2), art. 10 alin. (4), art. 11 alin. (1) și art. 12 alin. (1) și (3) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 22/2009 privind înființarea Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, aprobată prin Legea nr. 113/2010, precum și ale art. 19 alin. (1) și ale alin. (3) și ale art. 21 din Legea nr. 304/2003 pentru serviciul universal și drepturile utilizatorilor cu privire la rețelele și serviciile de comunicații electronice, republicată,

PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII

emite prezenta:

DECIZIE

privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți

Art.1. – (1) Prezenta decizie are ca obiect stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și impunerea în sarcina furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului a obligației de a publica parametrii aferenți acestor indicatori, precum și de a include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, nivelurile de calitate pentru serviciul furnizat.

(2) Prin prezenta decizie se stabilește un set relevant de indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet, precum și condițiile și modalitățile de publicare de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului a parametrilor aferenți acestor indicatori, astfel încât utilizatorii finali să beneficieze de informații relevante, complete, comparabile și ușor accesibile.

Art.2. – (1) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care oferă servicii de acces la internet, indiferent de suportul sau tehnologiile utilizate, ori de modalitatea de furnizare a serviciului, au următoarele obligații:

a) de a publica pe paginile proprii de internet valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet, în condițiile stabilite în Anexa care face parte integrantă din prezenta decizie;

b) de a întocmi și de a publica pe paginile proprii de internet o procedură privind măsurarea parametrilor de calitate prevăzuți în Anexă;

c) de a transmite Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații, denumită în continuare *ANCOM*, o informare privind îndeplinirea obligațiilor prevăzute la lit. a) și b), pe baza procedurii de măsurare a acestora, prin indicarea paginii de internet și a legăturii directe unde sunt publicate respectivele informații;

d) de a pune la dispoziția ANCOM, la solicitarea acesteia, informații privind valorile parametrilor de calitate, procedura de măsurare și modul de efectuare a măsurătorilor;

e) de a include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, parametrii de calitate stabiliți în Anexă.

(2) Dispozițiile alin. (1) lit. a), c) și d) nu se aplică furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului stabiliți la art. 5 alin. (2), care nu dezvoltă o aplicație proprie, în condițiile art. 5 alin. (1), cu privire la indicatorii de calitate prevăzuți la secțiunea B din Anexă.

Art.3. – (1) Publicarea valorilor parametrilor de calitate prevăzuți la art. 2 alin. (1) lit. a) se realizează de către furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care oferă servicii de acces la internet, trimestrial, astfel:

a) până la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie;

b) până la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie;

c) până la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 30 septembrie;

d) până la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 octombrie și 31 decembrie.

(2) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care vor dobândi dreptul de a furniza servicii de acces la internet după data intrării în vigoare a prezentei decizii, publică informațiile prevăzute la art. 2 alin. (1) lit. a) până cel târziu la prima dintre datele prevăzute la alin. (1), care urmează împlinirii unui termen de 4 luni de la data dobândirii dreptului de a furniza servicii de acces la internet.

(3) Publicarea procedurii prevăzute la art. 2 alin. (1) lit. b) se va realiza până la data de 1 martie 2011.

(4) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la alin. (2) publică procedura prevăzută art. 2 alin. (1) lit. b) în termen de 60 de zile de la data dobândirii dreptului de a furniza servicii de acces la internet.

(5) Informațiile prevăzute la art. 2 alin. (1) lit. a) și b) vor fi actualizate ori de câte ori este necesar, precizându-se data ultimei actualizări.

Art.4. – (1) Transmiterea informațiilor prevăzute la art. 2 alin. (1) lit. c) se realizează în termen de 30 de zile de la data primei publicări a valorilor parametrilor de calitate, pe baza procedurii de măsurare a acestora.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) se transmit către sediul central sau structura teritorială a ANCOM în raza căreia se situează sediul furnizorului, în unul dintre următoarele moduri:

a) pe suport de hârtie, semnate și ștampilate de reprezentantul legal sau de o persoană împuternicită în acest sens, prin depunere, sub luare de semnătură, sau prin serviciul de trimitere recomandat cu confirmare de primire;

b) ca înscris în formă electronică, căruia i s-a încorporat, atașat sau i s-a asociat logic o semnătură electronică extinsă, bazată pe un certificat calificat și generată cu ajutorul unui dispozitiv securizat de creare a semnăturii electronice.

Art.5. – (1) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 alin. (1) realizează, administrează și pun la dispoziția utilizatorilor finali, până cel târziu la data de 1 aprilie 2011, o aplicație proprie care să măsoare indicatorii de calitate prevăzuți la secțiunea B din Anexă. Serverul de test va fi amplasat la limita rețelei prin intermediul căreia se oferă serviciul de acces la internet, în apropierea nodurilor de conectare internet interexchange sau a punctelor de interconectare cu alte rețele publice de comunicații electronice.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care au mai puțin de 1.000 de conexiuni prin intermediul cărora oferă servicii de acces la internet, determinați pe baza datelor statistice transmise ANCOM, pot indica utilizatorilor finali o metodă de măsurare sau o aplicație acceptată prin care utilizatorii finali pot evalua nivelul de calitate al serviciului de acces la internet furnizat sau pot aplica dispozițiile alin. (1).

(3) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care nu mai îndeplinesc condiția prevăzută la alin. (2), au obligația să implementeze dispozițiile alin.

(1), precum și ale art. 2 alin. (1) lit. a), c) și d), cu privire la indicatorii de calitate prevăzuți în secțiunea B din Anexă, în termen de 3 luni de la data la care numărul de conexiuni pentru serviciul de acces la internet depășește limita stabilită la alin. (2), pe baza datelor statistice transmise ANCOM.

(4) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la alin. (2) au obligația de a transmite ANCOM în termen de 30 de zile de la data primei publicări a valorilor parametrilor de calitate, modalitatea de aplicare a prevederilor alin. (2), prin indicarea paginii de internet unde sunt disponibile respectivele informații. În cazul dezvoltării unei aplicații proprii, în condițiile alin. (1), dispozițiile art. 2 alin. (1) lit. a), c) și d) se aplică în mod corespunzător.

(5) ANCOM poate realiza, administra și pune la dispoziția publicului o aplicație disponibilă on-line pe pagina de internet proprie, prin intermediul căreia se realizează testarea calității serviciului de acces la internet sau a legăturii existente între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test aflat într-un nod de tip internet interexchange, determinându-se astfel valorile parametrilor de calitate măsurați.

Art.6. – (1) Până la data de 1 iulie 2011, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 alin. (1), inclusiv furnizorii prevăzuți la art. 5 alin. (2) care nu dezvoltă o aplicație proprie, au obligația de a include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, nivelul de calitate al tuturor parametrilor prevăzuți în Anexă, precum și o mențiune cu privire la pagina de internet și legătura directă unde sunt publicate informațiile prevăzute la art. 2 alin. (1) lit. a) și b).

(2) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care vor dobândi dreptul de a furniza servicii de acces la internet după data intrării în vigoare a prezentei decizii au obligația de a lua măsurile necesare în vederea respectării dispozițiilor alin. (1) de la data dobândirii acestui drept sau de la data prevăzută la alin. (1), în funcție de termenul care se împlinește mai târziu.

Art.7. – (1) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 alin. (1) mențin pe pagina de internet date complete și exacte aferente informațiilor prevăzute la art. 2 alin. (1) lit. a), astfel încât utilizatorii finali să poată accesa și valorile corespunzătoare ultimelor patru trimestre, dacă este cazul.

(2) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 alin. (1) au obligația de a păstra înregistrări complete și exacte cu privire la măsurătorile referitoare la parametri de calitate ai serviciului de acces la internet, efectuate pe perioada ultimelor patru trimestre.

(3) În vederea asigurării acurateței datelor publicate, ANCOM poate dispune verificarea înregistrărilor și măsurătorilor realizate de furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului în conformitate cu prevederile prezentei decizii, inclusiv pe baza unui audit realizat de un organism independent, pe cheltuiala furnizorului.

Art.8. – Publicarea primelor valori ale parametrilor de calitate prevăzuți la art. 2 alin. (1) lit. a) se realizează până la data de 25 iulie 2011, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie 2011.

Art.9. – (1) Prezenta decizie se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2011.

(2) La data intrării în vigoare a prezentei decizii, se abrogă Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații nr. 138 din 16 decembrie 2002, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 20 din 15 ianuarie 2003.

**PREȘEDINTE,
MARIUS CĂTĂLIN MARINESCU**

București, 2010

Nr.

ANEXĂ

**INDICATORII DE CALITATE PENTRU FURNIZAREA
SERVICIULUI DE ACCES LA INTERNET**

A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI

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

A.1.1. Definiție

Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei cereri valide de furnizare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea.

Se consideră că un serviciu de acces la internet este funcțional în momentul în care este realizat atât accesul fizic, cât și logic.

O cerere validă poate fi formulată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

A.1.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de furnizare a serviciului de acces la internet, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri;
- c) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, vor fi publicate următoarele informații asociate indicatorului de calitate:

- a) programul și modalitatea de primire a cererilor de către furnizor;
- b) fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor, dacă furnizorul și-a prevăzut un astfel de interval.

A.1.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare, pe tipuri de tehnologii de acces, luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice.

Parametrii prevăzuți la pct. A.1.2. lit. a) și b) se măsoară astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescătoare;

- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;

- a „n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate cereri”.

Dacă un furnizor agreează cu utilizatorul final ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit se va contoriza ca o înregistrare separată.

De asemenea, când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se contorizează ca o înregistrare

separată.

În cazul în care furnizorii oferă termene de furnizare diferite pentru persoane fizice și persoane juridice, ori în funcție de alte criterii, statisticile vor fi publicate separat.

Statisticile includ toate conexiunile instalate în perioada de raportare, indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului. Următoarele cazuri sunt incluse în statistici:

- 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, incluzând utilizarea serviciului de acces la bucla locală).

Nu se includ:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) pentru parametrii stabiliți la pct. A.1.2. lit. a) și b), cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului prevăzut la pct. A.1.2. lit. c).

Termenul de furnizare a echipamentelor terminale necesare pentru utilizarea serviciului de acces la internet nu se include în termenul necesar pentru furnizarea serviciului, cu excepția cazului în care furnizarea acestor echipamente este inclusă în contract.

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, atât cererea inițială de furnizare a serviciului de acces la internet, cât și documentul prin care se atestă recepția serviciului vor preciza datele la care au fost realizate, iar, în cazul recepției, va exista și confirmarea utilizatorului.

A.1.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet”.

A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor

A.2.1. Definiție

Termenul de remediere a deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către un 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.

O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

A.2.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de

remediere a deranjamentelor, incluse de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul sau stabilit ca un obiectiv de către furnizorul serviciului, raportat la totalul deranjamentelor validate reclamate.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată indicatorului de calitate referitoare la fereastra standard de timp pentru efectuarea reparațiilor, dacă furnizorul și-a prevăzut un asemenea interval.

A.2.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

Statisticile vor include toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul. Măsurătorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare.

Parametrii prevăzuți la pct. A.2.2. lit. a) și b) se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor în ordine crescătoare;

- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;

- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid remediate deranjamente validate”.

Cu excepția datelor aferente parametrului de la pct. A.2.2. lit. c), pentru stabilirea valorilor celorlalți parametri nu se vor lua în calcul cazurile în care furnizorul încheie cu utilizatorul final un contract în care se obligă să furnizeze servicii preferențiale de remediere a deranjamentelor, altele decât cele oferite în mod curent.

Nu se includ cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, interconectate cu cea a furnizorului, cu privire la care acesta nu poate primi informații privind remedierea problemei apărute. De asemenea, nu se vor include în statistică cazurile în care se primesc reclamații pentru deranjamente care au fost deja remediate și nici deranjamentele reclamate datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final.

Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

La determinarea termenului de remediere a deranjamentelor, furnizorii care aleg să includă cazurile sus-menționate, pot extrage din termenul contorizat întârzierile datorate utilizatorului final.

Dacă furnizorul nu poate face distincția între:

a) deranjamentele produse în propria rețea;

b) deranjamentele produse în alte rețele;

c) deranjamentele produse de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final;

d) deranjamentele invalidate,
atunci va utiliza pentru toți parametri numărul total de deranjamente reclamate, precizând în documentul publicat acest lucru.

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, atât reclamația privind deranjamentul, cât și raportul de remediere, vor preciza data și ora de înregistrare, respectiv de remediere a deranjamentului.

A.2.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent parametrului „termenul de remediere a deranjamentelor”.

A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

A.3.1. Definiție

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final – reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

A.3.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat valorile parametrului „numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare”.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicată și informația asociată indicatorului de calitate „frecvența reclamațiilor utilizatorului final”, referitoare la programul și modalitatea de primire a reclamațiilor de către furnizor.

A.3.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație. Furnizorul are obligația de a întocmi și de a actualiza permanent un registru în care vor fi înscrise toate reclamațiile primite de la utilizatorii finali, evidențiindu-se separat reclamațiile referitoare la deranjamente, respectiv cele privind corectitudinea facturării. Pentru fiecare reclamație primită, furnizorul comunică utilizatorului final un număr de înregistrare.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul mediu de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în perioada de raportare. Numărul mediu de utilizatori finali înregistrați se determină ca medie aritmetică a numărului de utilizatori la sfârșitul fiecărei zile din perioada de raportare.

A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

A.4.1. Definiții

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente – reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final, în perioada de raportare.

A.4.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică numărul de reclamații referitoare la deranjamente, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare.

A.4.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare.

O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații.

În cazul deranjamentelor remediate, reclamațiile ulterioare formulate de alți utilizatori finali care reclamă aceleași deranjamente, sunt considerate validate.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul mediu de utilizatori finali înregistrați în perioada de raportare. Numărul mediu de utilizatori finali înregistrați se determină ca medie aritmetică a numărului de utilizatori la sfârșitul fiecărei zile din perioada de raportare.

A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

A.5.1. Definiție

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării – reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului utilizatorului final în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

Dezacordul exprimat de utilizatorul final poate privi, de exemplu, perioada de tarificare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarificare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin

depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină întinderea obligației de plată.

O reclamație privind corectitudinea facturării nu trebuie confundată cu o explicație cerută în legătură cu factura (o cerere de informație) sau cu raportarea unui deranjament.

A.5.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică valoarea parametrului „frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării”.

A.5.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturării, primite de la utilizatorii finali.

Statistica include toate reclamațiile legate de facturare primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamație.

Determinarea acestui parametru se realizează împărțind numărul total de reclamații cu privire la corectitudinea facturii, înregistrat în perioada de raportare, la numărul total al facturilor emise în aceeași perioadă.

A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

A.6.1. Definiții

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

A.6.2. Parametrii specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru fiecare din termenele de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali ori în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații;
- c) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor.

A.6.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare.

Parametrii stabiliți la pct. A.6.2. lit. a) și b) se calculează astfel:

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali în ordine crescătoare;

- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n” care va fi rotunjit prin lipsă;

- a „n”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata

în care se încadrează x% din cele mai rapid soluționate reclamații”.

În cazul în care același utilizator final transmite furnizorului mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se contorizează și se numără separat.

Dacă utilizatorul final retransmite o reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația nesoluționată.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, furnizorul poate elimina perioada întârzierilor în soluționare datorate utilizatorului final.

Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amânat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final, iar aceasta nu poate fi obținută într-un timp rezonabil, respectiva reclamație poate fi exclusă din statistici.

A.6.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali”.

B. INDICATORI DE CALITATE TEHNICI

B.1. Viteza de transfer a datelor

B.1.1. Definiții

Viteza de transfer a datelor – reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în kilobiți/secundă (kbps) sau megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de încărcare (upstream) și, respectiv, descărcare (downstream), între o pagină de internet și echipamentul terminal al unui utilizator final.

Viteza de transfer a datelor depinde de standardul conexiunii și/sau de tehnologia utilizată, în cadrul acestora fiind indicată viteza nominală sau maximă de transfer a datelor.

Viteza nominală/maximă de transfer a datelor este viteza specificată în oferta comercială a furnizorului.

Viteza minim garantată de transfer a datelor este viteza minimă pe care furnizorul se obligă să o asigure conform ofertei comerciale și contractului încheiat cu utilizatorul final. În cazul în care furnizorul nu oferă o viteză minim garantată, acesta va menționa explicit în contract ori în condițiile generale acest lucru.

Viteza măsurată de transfer a datelor reprezintă, în cazul unei conexiuni date, viteza de transfer a datelor măsurată și afișată în timp real, prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziție de către furnizorul serviciului de acces la internet.

B.1.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică în mod defalcat, pentru sensul de încărcare (upstream) și, respectiv, descărcare (downstream), corespunzător fiecărei viteze nominale/maxime de transfer a datelor și/sau viteze minim garantate de transfer a datelor, valorile următorilor parametri:

a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor;

- b) viteza minim garantată de transfer a datelor, dacă este cazul;
- c) viteza măsurată de transfer a datelor;
- d) viteza medie de transfer a datelor aferentă perioadei de raportare;
- e) numărul de măsurători efectuate în perioada de raportare.

B.1.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea traficului generat de un utilizator final prin fișierul de test, prin intermediul unei aplicații informatice disponibilă pe o pagină de internet. Aplicația conține mecanisme de prevenire a reutilizării informației transmise (cache prevention).

Viteza măsurată de transfer a datelor se calculează în timp real, prin împărțirea mărimii fișierului de test la timpul de transfer necesar pentru o transmisie fără eroare, rezultatul fiind afișat pe pagina de internet a aplicației. Fișierul de test este un fișier ce conține o secvență de numere generate aleator. De asemenea, fișierul de test poate conține date deja comprimate, de exemplu fișiere de tip .zip sau .jpg. Fișierul de test va avea o dimensiune (în kbit) de cel puțin două ori mai mare decât viteza nominală/maximă de transfer a datelor (în kbps) pentru conexiunea de acces luată în considerare.

Pentru fiecare viteză nominală/maximă de transfer a datelor, viteza medie de transfer a datelor se determină ca medie aritmetică a vitezelor măsurate de transfer a datelor pentru toți utilizatorii finali care au accesat aplicația informatică și pentru toate măsurătorile efectuate în perioada de raportare.

B.1.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, vor fi incluse viteza nominală/maximă de transfer a datelor și viteza minim garantată de transfer a datelor. În cazul în care furnizorul nu asigură o viteză minim garantată, acesta va menționa explicit în contract și în condițiile generale acest lucru.

B.2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date

B.2.1. Definiții

Întârzierea de transfer a pachetelor de date – reprezintă intervalul de timp, calculat în milisecunde, dintre momentul în care primul bit al pachetului trece în linia de acces a echipamentului terminal sursă și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet este recepționat de echipamentul terminal de destinație. Întârzierea de transfer a pachetelor de date este suma a două componente:

a) timpul necesar pentru ca primul bit al pachetului să ajungă de la sursă la destinație (întârzierea sensului de transmisie) și depinde de distanța fizică a conexiunii (întârzierea de propagare), de numărul echipamentelor active și pasive traversate de-a lungul legăturii (întârzierea de procesare), cât și de încărcarea instantanee a rețelei (întârzierea de congestie);

b) timpul necesar pentru a transmite toți biții pachetului, care depinde de viteza de transfer a datelor în linia de acces.

Întârzierea de transfer a pachetelor de date măsurată reprezintă întârzierea de

transfer măsurată și afișată în timp real prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziție de către furnizorul serviciului de acces la internet.

B.2.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

- a) întârzierea de transfer a pachetelor de date măsurată;
- b) întârzierea de transfer a pachetelor de date medie;
- c) numărul măsurărilor efectuate.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, se publică și nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „întârzierea de transfer a pachetelor de date”.

B.2.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Conform definiției, măsurarea acestui indicator ar necesita utilizarea a două echipamente de test (programe de monitorizare) sincronizate, situate în cele două puncte terminale ale conexiunii. Din considerente de ordin practic, se va măsura *întârzierea în buclă (în milisecunde)* care reprezintă *întârzierea de transfer bidirecțională* măsurată în punctul terminal sursă prin reflexia (retransmisia) pachetelor în celălalt punct terminal la conexiunii.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin măsurarea traficului generat de un utilizator final prin intermediul unei aplicații informatice disponibilă pe o pagină de internet.

Întârzierea de transfer se calculează în timp real, prin înjumătățirea timpului necesar transmiterii unui mesaj *Echo Reply Message* între o pagină de internet și echipamentul terminal al unui utilizator final, rezultatul fiind afișat pe pagina de internet a aplicației. Pentru stabilirea valorii măsurate se vor efectua cel puțin 10 transmiteri ale mesajului *Echo Reply Message*.

Întârzierea de transfer medie se determină ca medie aritmetică a întârzierilor de transfer a pachetelor tuturor utilizatorilor finali care au accesat aplicația informatică în perioada de raportare.

B.2.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „întârzierea de transfer a pachetelor de date”.

B.3. Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date

B.3.1. Definiții

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date – reprezintă diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer (indicatorul B.2.) realizate de două pachete consecutive.

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date măsurată reprezintă întârzierea de transfer măsurată și afișată în timp real prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziție de către furnizorul serviciului de acces la internet.

B.3.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

- a) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date măsurată;
- b) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie;
- c) numărul măsurărilor efectuate.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicat și nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „variația întârzierii de transfer a pachetelor de date”.

B.3.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Datele se centralizează, pe parcursul perioadei de raportare, prin măsurarea traficului generat de un utilizator final prin fișiere de test, prin utilizarea unei aplicații informatice disponibilă pe o pagină de internet.

Măsurarea variației întârzierii de transfer a pachetelor de date se realizează în timp real, prin măsurarea diferenței între întârzierile de transfer realizate între două mesaje *Echo Reply Message* consecutive, transmise între o pagină de internet și echipamentul terminal al unui utilizator final, rezultatul fiind afișat pe pagina de internet a aplicației. Pentru stabilirea valorii măsurate se efectuează cel puțin 10 transmisiuni ale mesajului *Echo Reply Message*.

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie se determină ca medie aritmetică a variațiilor întârzierii de transfer a pachetelor de date ale tuturor utilizatorilor finali care au accesat aplicația informatică în perioada de raportare.

B.3.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „variația întârzierii de transfer a pachetelor de date”.

B.4. Rata pierderii de pachete de date

B.4.1. Definiții

Rata pierderii de pachete de date – reprezintă raportul procentual dintre numărul de pachete de date expediate, dar nerecepționate sau incomplet recepționate la destinație, și numărul total de pachete de date expediate de sursă.

Rata pierderii de pachete de date măsurată reprezintă rata pierderii de pachete măsurată și afișată în timp real prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziție de către furnizorul serviciului de acces la internet.

B.4.2. Parametri specifici

Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

- a) rata pierderii de pachete de date măsurată;
- b) rata pierderii de pachete de date medie;
- c) numărul măsurărilor efectuate.

În vederea asigurării posibilității de evaluare a calității serviciului oferit, va fi publicat și nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „rata pierderii de pachete de date”.

B.4.3. Reguli de colectare a datelor și calcul

Datele se centralizează, pe parcursul perioadei raportare, prin măsurarea traficului generat de un utilizator final prin intermediul unei aplicații informatice disponibile pe o pagină de internet.

Valoarea ratei pierderii de pachete se determină ca raport procentual între numărul de pachete expediate, dar nerecepționate sau recepționate incomplet la destinație, și numărul total de pachete expediate între o pagină de internet și echipamentul terminal al unui utilizator final, rezultatul fiind afișat pe pagina de internet a aplicației. Pentru determinarea valorii se transmit cel puțin 100 de pachete IP.

Rata pierderii de pachete de date medie se determină ca medie aritmetică a ratei pierderii de pachete ale tuturor utilizatorilor finali care au accesat aplicația informatică în perioada de raportare.

B.4.4. Parametrii de calitate care trebuie incluși în contractele încheiate cu utilizatorii finali

În contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, va fi inclus nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului „rata pierderii de pachete de date”.