

S.C. Smart Solutions & Soft S.R.L
Cod Unic de Inregistrare 16589230
Registrul Comertului: J40/11194/2004
Sediul Social: Str. Trestiana nr.3 Bl.8B Sc.1 et+.8 ap.35
Banca: Unicredit Marasesti
Tel: 021 3147750; 0728 326555

PROCEDURĂ PRIVIND
MĂSURAREA INDICATORILOR DE CALITATE ADMINISTRATIVI
AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet destinat publicului, Smart Solutions & Soft masoara si publica pe site-ul propriu urmatorii indicatori de calitate a serviciilor de internet:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de 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. În contractul cu clienții (Articolul 2.4), este prevăzut termenul general de instalare de 10 zile lucratoare. Termenul poate varia cu plus 4 zile in functie de conditiile meteorologice. Cererile de conectare se pot face telefonic sau prin email catre sales@teentelecom.net. Instalarile se fac de luni pana sambata intre orele 8 si 20.

- Se vor publica pe site următorii trei indicatori:

- procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final
- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

Observatii:

- daca utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații, fiecare termen de instalare, aferent fiecărei locații, va fi inregistrat separat.
- In calcul nu se includ:
 - cererile de conectare anulate de solicitant;
 - 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 internet activate in perioada de raportare (trimestru)

Modalitatea de calcul este urmatoarea.

Intr-o aplicatie interna Smart Solutions, se va face un tabel ce contine toti clientii instalati in decursul unui trimestru si perioada in care s-a facut instalarea pentru fiecare. Tabelul este ordonat crescator, incepand cu cererile instalate cel mai rapid si terminand cu cele care s-au facut in cel mai mare interval de timp.

Indicatorul:

procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

Se calculeaza astfel:

S.C. Smart Solutions & Soft S.R.L
Cod Unic de Inregistrare 16589230
Registrul Comertului: J40/11194/2004
Sediul Social: Str. Trestiana nr.3 Bl.8B Sc.1 et+.8 ap.35
Banca: Unicredit Marasesti
Tel: 021 3147750; 0728 326555

exemplu: daca intr-un trimestru au fost facute 200 de instalari se cauta in tabelul cu instalarile (ordonat crescator dupa termenul de instalare) pozitia in care termenul de instalare devine mai mare decat cel contractual. Daca la pozitia 100 termenul de instalare a fost de 15 zile inseamna ca doar 100 de clienti au fost instalati in termenul contractual si indicatorul va primi valoarea "50%".

Indicatorul:

durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări

se calculeaza astfel:

exemplu: daca intr-un trimestru au fost facute 200 de instalari se cauta in tabelul cu instalarile (ordonat crescator dupa termenul de instalare) termenul de instalare de la pozitia 160 (80% din 200=160) Daca acesta este de 15 zile, indicatorul va primi valoarea "15 zile"

Indicatorul:

durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

se calculeaza astfel:

exemplu: daca intr-un trimestru au fost facute 200 de instalari se cauta in tabelul cu instalarile (ordonat crescator dupa termenul de instalare) si termenul de instalare de la pozitia 190 (95% din 200 = 190) Daca acesta este de 17 zile indicatorul va primi valoarea "17 zile"

2. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul de internet

reprezintă intervalul de timp cuprins între momentul recepționării de către furnizor a unei reclamații privind un deranjament și momentul în care serviciul a fost repus in functiune.

Conform contractului (Art 2.8 si Anexa 1, Art 1) furnizorul se obliga sa rezolve defecțiunile între 10:30 – 18:30 in zilele lucratoare in timp de maxim 12 ore de la raportarea lor, iar in cazul celor raportate la alte ore, in timp de maximum 24 ore de la raportare.

Modalitatea de calcul este urmatoarea:

Intr-o aplicatie interna Smart Solutions, se va face un tabel ce contine toate reclamatiiile aparute la serviciul de internet primite in decursul unui trimestru si si durata fiecarei rezolvare. Tabelul este ordonat crescator, incepand cu reclamatiiile rezolvate cel mai rapid si terminand cu cele care s-au rezolvat in cel mai mare interval de timp.

Se vor publica pe site următorii trei indicatori:

- procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul
- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

S.C. Smart Solutions & Soft S.R.L
Cod Unic de Inregistrare 16589230
Registrul Comertului: J40/11194/2004
Sediul Social: Str. Trestiana nr.3 Bl.8B Sc.1 et+.8 ap.35
Banca: Unicredit Marasesti
Tel: 021 3147750; 0728 326555

Indicatorul:

procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul

se calculeaza astfel:

Exemplu:

daca intr-un trimestru au fost primite 400 de reclamatii se cauta in tabelul cu reclamatiiile (ordonat crescator dupa termenul de rezolvare) pozitia in care termenul de rezolvare devine mai mare decat cel contractual. Daca la pozitia 201 termenul de rezolvare a fost mai mare de 12 ore inseamna ca doar 200 de reclamatii au fost instalate in termenul contractual si indicatorul va primi valoarea "50%".

Indicatorul:

- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări

Exemplu: daca intr-un trimestru au fost facute 400 de reclamatii se cauta in tabelul cu reclamatiiile (ordonat crescator dupa termenul de rezolvare) termenul de rezolvare de la pozitia 320 (80% din 400=320) Dac acesta este de 8 ore, indicatorul va primi valoarea "8 ore"

Indicatorul:

- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări

Exemplu: daca intr-un trimestru au fost facute 400 de reclamatii se cauta in tabelul cu reclamatiiile (ordonat crescator dupa termenul de rezolvare) termenul de rezolvare de la pozitia 380 (95% din 400=380) Dac acesta este de 9 ore, indicatorul va primi valoarea "9 ore"

Observatii:

- Se exclud din tabel (raport) cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;
- Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;

3. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 10 zile lucratoare.

Modalitatea de calcul este similara cu cea de la "**Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul de internet**":

Intr-o aplicatie interna Smart Solutions, se va face un tabel ce contine toate reclamatiiile aparute, altele decat cele privind defectiuni ale serviciului de internet, in decursul unui trimestru si si durata

S.C. Smart Solutions & Soft S.R.L
Cod Unic de Inregistrare 16589230
Registrul Comertului: J40/11194/2004
Sediul Social: Str. Trestiana nr.3 Bl.8B Sc.1 et+.8 ap.35
Banca: Unicredit Marasesti
Tel: 021 3147750; 0728 326555

fiecarei rezolvări. Tabelul este ordonat crescător, începând cu reclamațiile rezolvate cel mai rapid și terminând cu cele care s-au rezolvat în cel mai mare interval de timp.

Se vor publica pe site următorii trei indicatori:

- procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor
- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații
- durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații

Se exclud din tabel (raport) cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;

De asemenea, se vor calcula și publica pe site următorii indicatori:

4. Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali

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.

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

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.

6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

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

Programul de lucru cu publicul este de luni până vineri între orele 10:30 și 18:30. Instalările se efectuează de luni până sâmbăta între orele 8 și 20.

[INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET Trimestrul I 2013](http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR1-2013.pdf)
<http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR1-2013.pdf>

[INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET Trimestrul II 2013](http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR2-2013.pdf)
<http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR2-2013.pdf>

[INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET Trimestrul III 2013](http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR3-2013.pdf)
<http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR3-2013.pdf>

[INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET Trimestrul IV 2013](http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR4-2013.pdf)
<http://www.teentelecom.net/indicatori/smart/IndicatoriCalitateSmartSolutions-TR4-2013.pdf>