



Procedura de masurare a indicatorilor de calitate administrativi aferei serviciului de internet

Conform Deciziei ANISP Nr. 1201, intrata in vigoare la data de 9 Mai 2011 si publicata in Monitorul Oficial Nr 353 din 20 Mai 2011, MEDIA SAT va masura si va publica pe site-ul propriu (cu un link direct din pagina principala www.mediasat.ro) urmatoorii 6 indicatori de calitate administrativi aferenti serviciului de internet:

I. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activarea conexiunilor de internet)

In contractual cu clientii (Sectiunea. 4 “Instalarea Sistemului”, art. 4.1.b.) este prevazut un termen de instalare: termenul general - 14 zile calendaristice.

- Se creaza un tabel (raport) cu campurile de selectie “Data cerere”, “Dataactivare”, respectiv “Durata” (timpul dintre data cerere si data activare) calculat in zilecalendaristice.

Masurarea acestui indicator de calitate se va face conform urmatoarei proceduri:

- Se calculeaza si se publica pe site-ul propriu MEDIA SAT (www.mediasat.ro) urmatoorii 3 parametri:

a. procentajul conexiunilor *activate* în termenul contractual (pentru fiecare dintre cele două termene de furnizare prevăzute în contract);

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

Exemplu: Daca avem in raport 75 de activari, 80% din 75 inseamna $0.8 \times 75 = 60$. Durata care corespunde pozitiei 60 (din Nr. Crt.) din raport va fi cea publicata.

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

Exemplu: Daca avem in raport 100 de activari, 95% din 100 inseamna $0.95 \times 100 = 95$. Durata care corespunde pozitiei 95 (din Nr. Crt.) din raport va fi cea publicata.

Mentiuni:

1. In rapoartele mentionate anterior nu se vor include cazurile in care:

1.1. Clientul nu a permis accesul in locatie pentru instalarea, respectiv activarea serviciului de internet, la data in care s-au pus de comun acord ambele parti.



- 1.2. Clientul doreste servicii suplimentare.
- 1.3. Clientul solicita mutarea datei de instalare, respectiv marirea termenului de instalare.
- 1.4. Clientul doreste anularea cererii de instalare.

2. Pentru clientii cu multiple locatii, termenul de instalare/activare va fi inregistrat per fiecare locatie in mod separat.

II. Termenul de remediere a deranjamentelor aparute la furnizarea serviciului de internet

In contractul cu clientii (Sectiunea 6, art. 5.) termenul de remediere al deranjamentelor aparute la serviciul de internet este de 24 de ore.

Masurarea acestui indicator de calitate se va face in modul urmator:

- Se creaza un tabel (raport) cu campurile de selectie "Data/ora primirii sesizarii", "Data/ora de rezolvare a sesizarii", respectiv "Durata".

Masurarea acestui indicator se va efectua conform urmatoarei proceduri:

- Se calculeaza si se publica pe site-ul propriu MEDIA SAT (www.mediasat.ro) urmatorii trei parametri:

- a. Procentajul defectiunilor **remediate** în termenul de remediere prevăzut în contract;
- b. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri;

Exemplu: Daca avem in raport 75 de remedieri, 80% din 75 inseamna $0.8 \times 75 = 60$.
Raportul se afiseaza in ordine crescatoare, iar durata care corespunde pozitiei 60 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

- c. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri.

Exemplu: Daca avem in raport 100 de remedieri, 95% din 100 inseamna $0.95 \times 100 = 95$.
Raportul se afiseaza in ordine crescatoare, iar durata care corespunde pozitiei 95 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

Mentiuni:

1. In rapoartele mentionate anterior se vor exclude cazurile:
 - 1.1. Deranjamente la care este necesara interventia in alte retele;
 - 1.2. Deranjamente cauzate de catre echipamente ce sunt in proprietatea clientului;
 - 1.3. Deranjamentele la care nu se poate interveni in timp util din cauza accesului blocat la echipamentele MEDIA SAT necesare furnizarii serviciului de internet in locatia clientului;
2. În cazul în care nu se poate distinge dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului, se va utiliza numărul total de deranjamente reclamate și acest lucru va fi menționat în dreptul indicatorilor respectivi.



III. Termenul de solutionare al reclamatilor

Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile lucratoare. Acest termen este prevăzut în Procedura de tratare a reclamațiilor, publicată pe pagina de internet <https://www.mediasat.ro/files/downloads/procedura-de-solutionare-a-reclamatilor.pdf>, precum și în contractul cu clienții (Secțiunea 6, art. 4, respect Anexa III).

Măsurarea acestui indicator de calitate se va face conform următoarei proceduri:

- Se creaza un tabel (raport) cu trei campuri de selectie, respectiv “Data/ora reclamației”, “Data/ora soluționării” si “Durata” **în ore** (timpul dintre data/ora reclamației și data/ora soluționării), în care vor fi aranjate **în ordine crescătoare**, toate reclamațiile care au fost **soluționate**.

- Se calculeaza si se publica pe site-ul propriu MEDIA SAT (www.mediasat.ro) urmatorii trei parametri:

- a. Procentajul reclamațiilor **soluționate** in termenul prevăzut în contract;
- b. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări;

Exemplu: Daca avem in raport 75 de solutionari, 80% din 75 inseamna $0.8 \times 75 = 60$. Raportul se afiseaza in ordine crescatoare, iar durata care corespunde pozitiei 60 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

- c. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări.

Exemplu: Daca avem in raport 100 de solutionari, 95% din 100 inseamna $0.95 \times 100 = 95$. Raportul se afiseaza in ordine crescatoare, iar durata care corespunde pozitiei 95 (din Nr. Crt.) din raport este indicatorul care se va publica.

Mentiuni:

1. In rapoartele mentionate anterior se va tine cont de urmatoarele cazuri:
 - 1.1. Solutionarea reclamatilor este intarziata din cauza clientului;
 - 1.2. Daca exista mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare reclamatie va fi inregistrata si tratata in mod separat;
 - 1.3. Daca clientul face o noua reclamatie, inainte ca reclamatia initiala sa se fi solutionat, reclamatia noua nu va fi tratata in mod separat, ci va fi inregistrata si tratata impreuna cu reclamatia initiala.



IV. Frecventa reclamatilor

Se calculeaza raportul dintre numărul total de reclamatii **inregistrate** in perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamatiei (dar referitoare numai la serviciul de internet) / numar total clienti de internet.

V. Frecventa reclamatilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet

Se calculeaza raportul dintre numarul total de reclamtaii referitoare la defectiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / numar total clienti de internet.

VI. Frecventa reclamatilor referitoare la facturare

Se calculeaza raportul dintre numărul total de reclamatii privind facturarea (clientilor care au serviciul de internet) care au fost **inregistrate** in perioada de raportare / numar total clienti de internet.

Versiunea 1.2.0.
revizuit 08.03.2018