

# Raport privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2012

- parametri administrativi -



Prezentul Raport prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor de acces la internet, pentru anul 2012, din perspectiva parametrilor administrativi, realizate pe baza datelor statistice raportate de 1.161 furnizori de servicii de acces la internet.

În urma informațiilor suplimentare transmise de către furnizorii de servicii de internet, ANCOM a detaliat în raport anumiți indicatori. Noile informații privesc separarea termenelor asumate și a duratelor de instalare pentru furnizarea serviciului de acces la internet la puncte mobile de pe telefonul mobil, respectiv prin intermediul unui modem dedicat, separarea termenelor asumate și a duratelor de soluționare a reclamațiilor pentru deranjamente, respectiv pentru alte tipuri de reclamații, inclusiv cele privind factura, eliminarea rotunjirii unor valori (vezi subcapitolele 3.1.3, 3.3.2, 3.3.3, 3.4.3, 3.5.3, 3.6.2 și 3.6.3).

Reproducerea integrală sau parțială a conținutului acestui document este permisă în condițiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din Raportul privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2012 al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: Raportul privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2012 al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu același sens ca cele de mai sus.

## CUPRINS

<b>1. Introducere</b>	<b>1</b>
<b>2. Piața serviciilor de acces la internet</b>	<b>1</b>
<b>3. Parametrii de calitate administrativi ai serviciilor de acces la internet</b>	<b>3</b>
3.1 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	3
3.1.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix	3
3.1.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix	6
3.1.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	8
3.2 Termenul de remediere a deranjamentelor	10
3.2.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix	10
3.2.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix	12
3.2.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	14
3.3 Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	16
3.3.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix	16
3.3.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix	17
3.3.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	17
3.4 Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	18
3.4.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix	18
3.4.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix	19
3.4.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	19
3.5 Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	20
3.5.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix	20
3.5.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix	21
3.5.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	21
3.6 Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	22
3.6.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix	22
3.6.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix	24
3.6.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	28
<b>4. Concluzii</b>	<b>30</b>

## 1. Introducere

Accesul la informații comparabile, adecvate și actualizate permite utilizatorilor finali să facă cele mai potrivite alegeri atunci când achiziționează și utilizează servicii de comunicații electronice. O bună informare a utilizatorilor crește încrederea acestora în piață, poate stimula consumul și conduce către concurență efectivă, furnizorii fiind stimulați să își diversifice și optimizeze ofertele atât din punct de vedere al calității serviciilor, cât și în ceea ce privește prețul. O bună cunoaștere a tipurilor de servicii acoperite de contracte și a calității asociate unei anumite oferte va oferi utilizatorului final ocazia de a alege furnizorul pe care îl consideră ca fiind cel mai potrivit nevoilor sale. Prin asigurarea transparenței în ceea ce privește parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet, utilizatorii finali pot evalua performanța realizată de furnizori, precum și evoluția acestora în timp (îmbunătățirea sau degradarea serviciului oferit).

În conformitate cu prevederile legale din domeniul comunicațiilor electronice care acordă ANCOM competența de a stabili atât parametrii de calitate ce urmează a fi măsurați de către furnizorii de servicii de comunicații electronice, cât și conținutul, forma și modalitatea în care aceștia vor fi publicați, ANCOM a adoptat Decizia nr.1201/2011 prin care furnizorilor de servicii de acces la internet li se impun obligații cu privire la transparența în relațiile cu utilizatorii finali. Prin aceasta decizie ANCOM a stabilit un set de indicatori de calitate administrativi (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) precum și un set de indicatori de calitate tehnici (viteza de transfer a datelor, întârzierea de transfer a pachetelor de date, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date).

Furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a publica, trimestrial, pe paginile proprii de internet, valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului. Publicarea valorilor parametrilor de calitate administrativi se realizează de către furnizorii 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.

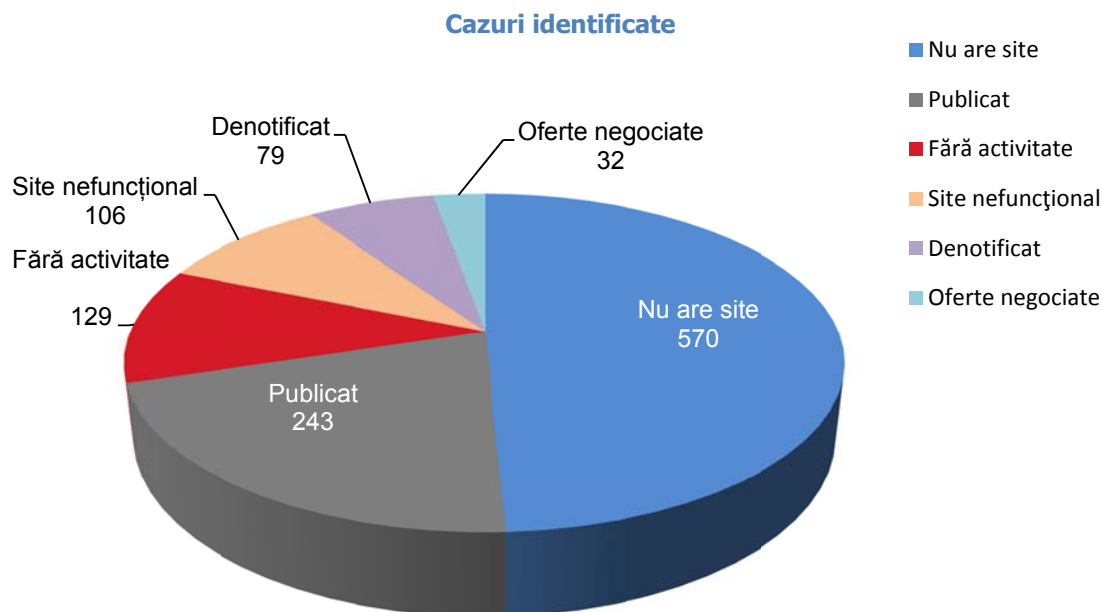
În ceea ce privește indicatorii tehnici, Decizia nr.1201/2011 prevede faptul că ANCOM va realiza, administra și pune la dispoziția publicului o aplicație interactivă care va permite utilizatorilor să măsoare parametrii de calitate tehnici ai propriului furnizor.

Raportul prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor de acces la internet, pentru anul 2012, din perspectiva parametrilor administrativi.

## 2. Piața serviciilor de acces la internet

Până la data de 01.01.2012 un număr de 1161 furnizori au notificat ANCOM cu privire la furnizarea serviciului de acces la internet. În urma activității ANCOM de monitorizare a respectării

de către furnizori a prevederilor Deciziei nr.1201/2011, desfășurată în cursul anului 2012, s-a constatat că 243 (20.9%) din furnizori au publicat valorile parametrilor de calitate ai serviciilor de acces la internet. Situația detaliată rezultată în urma monitorizării ANCOM se regăsește în graficul de mai jos:



Astfel, majoritatea furnizorilor de servicii de acces la internet (676) nu au publicat valorile parametrilor de calitate pentru că nu au web-site prin care să își promoveze serviciile oferite utilizatorilor finali sau acesta nu este funcțional. În acest caz se regăsesc rețelele foarte mici de acces la internet (cotă de piață cumulată de aproximativ 4,6%). O altă parte a furnizorilor (208) nu au început efectiv furnizarea serviciilor de acces la internet, cu toate că au notificat ANCOM intenția de a oferi acest tip de serviciu, sau au renunțat între timp la furnizarea de servicii de comunicații electronice. O ultimă categorie o reprezintă furnizorii care pun la dispoziția utilizatorilor exclusiv servicii de acces la internet bazate pe oferte negociate bilateral, fără a avea o ofertă publică, generală (32).

Raportul ilustrează evoluția valorilor parametrilor de calitate a serviciilor de acces la internet în anul 2012. Astfel, la nivelul pieței sunt urmărite trei perspective:

- ansamblul furnizorilor de servicii de acces la internet la punct fix care au publicat parametri de calitate,
- primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix din punct de vedere al numărului de conexiuni și
- furnizorii de servicii de acces la internet la puncte mobile.

Aceste perspective au fost alese pentru a ilustra dinamica domeniului serviciilor de acces la internet la punct fix, un domeniu cu un număr extrem de mare de furnizori de talie mică, domeniu în care totodată primii 5 furnizori dețin o cotă de piață de peste 85%, în funcție de numărul de conexiuni. Astfel, prezentarea exclusiv a unei valori medii a parametrilor de calitate, calculată pentru toți furnizorii, nu ar fi în concordanță cu situația experimentată de marea majoritate a utilizatorilor finali, fiind mai relevantă prezentarea evoluției parametrilor pentru cei 5 furnizori. Astfel, pe baza datelor statistice raportate de furnizori în decembrie 2012, au fost identificați primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix: Digital Cable Systems S.A., NextGen Communications S.R.L., RCS&RDS S.A., Romtelecom S.A., UPC Romania S.R.L..

În același timp, dat fiind faptul că tehnologiile de acces la punct fix și respectiv la punct mobil prezintă caracteristici diferite din perspectiva furnizării serviciului, și ca urmare determină valori ale parametrilor de calitate mult diferiți, s-a ales prezentarea separată a valorilor acestor parametri pentru furnizorii de acces la internet la puncte mobile.

### **3. Parametrii de calitate administrativi ai serviciilor de acces la internet**

Decizia nr. 1201/2011 definește șase indicatori de calitate administrativi ai serviciilor de acces la internet 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, fiecare dintre aceștia având mai mulți parametri specifici care trebuie măsurați de către furnizori.

#### **3.1 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

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 sau, după caz, activare 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.

Nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului termenul necesar pentru furnizarea accesului la internet trebuie trecut în contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului.

Pentru fiecare din termenul 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, furnizorii contorizează și publică în mod defalcat, valorile următorilor parametri:

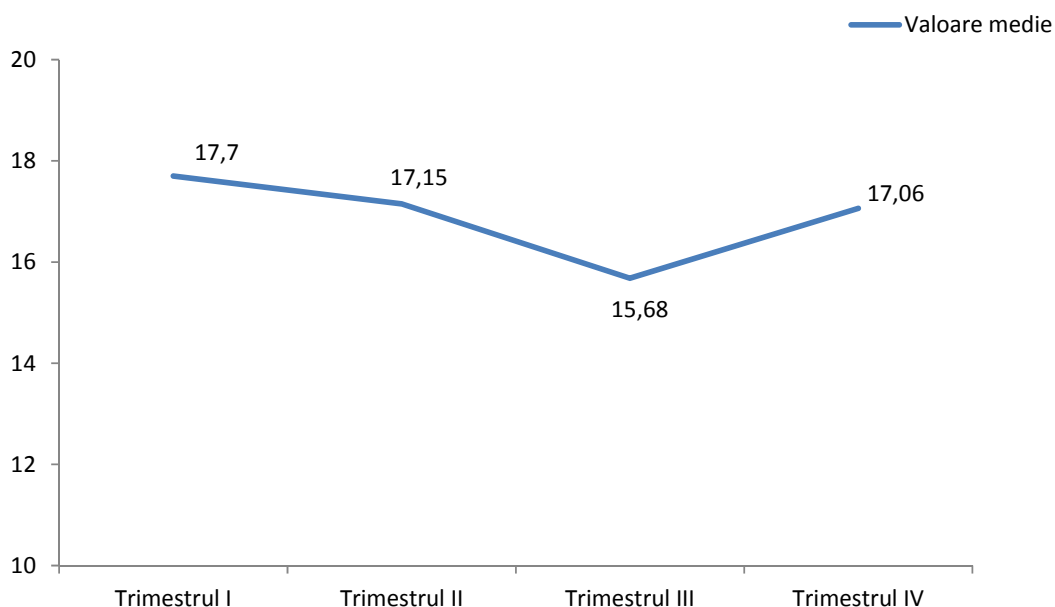
- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri;
- c) procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

Parametrul durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri exclude 20% din cei mai mari timpi de instalare a serviciului. Parametrul durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri exclude 5% din cei mai mari timpi de instalare a serviciului. Astfel sunt excluse din statistică duratele foarte mari care au fost datorate unor situații speciale. Aceste durate sunt însă incluse în parametrul procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final, parametru ce reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

##### **3.1.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix**

Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet variază de la 1 zi până la 90 de zile. Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori și utilizatorii finali sunt 1 zi, 5 zile și 30 de zile. Valorile medii ale termenului asumat de furnizori sunt prezentate în graficul următor:

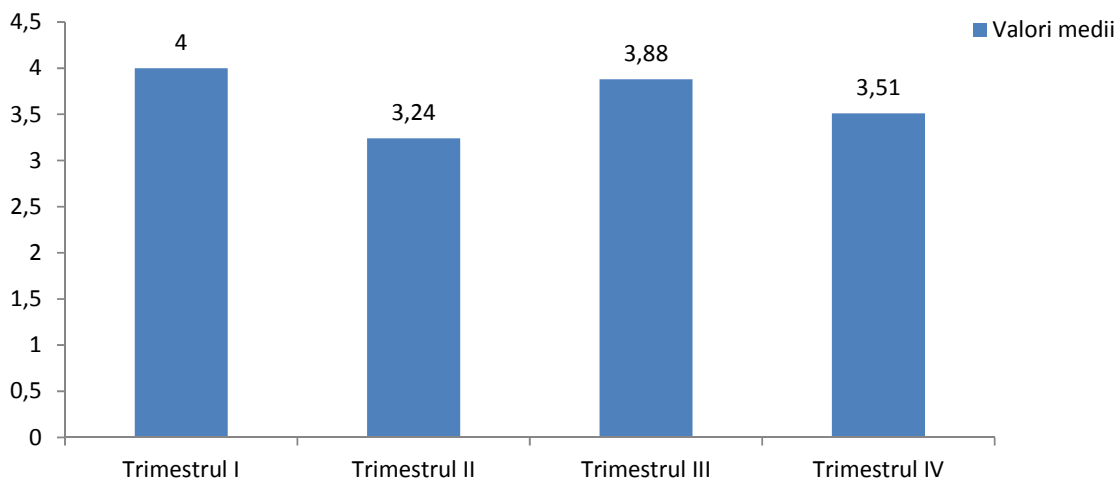
### Termenul asumat (exprimat în zile)



Se observă că termenul asumat are o tendință relativ constantă, în principal datorită faptului că acest termen este menționat în contractele cadru încheiate de furnizor, contracte care sunt modificate de regulă destul de rar.

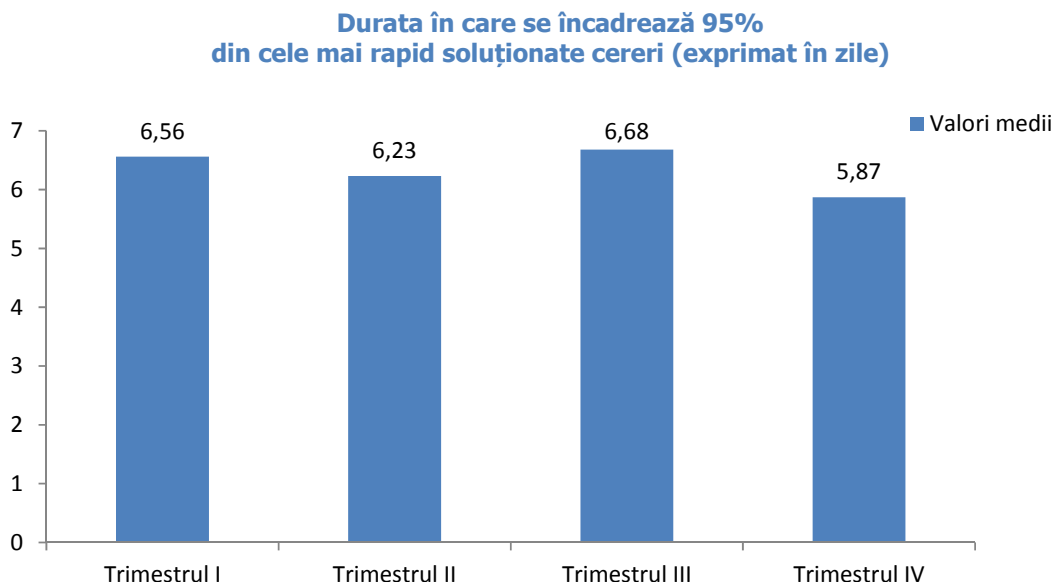
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet este cuprinsă între 1 zi și 30 de zile. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

### Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri (exprimat în zile)



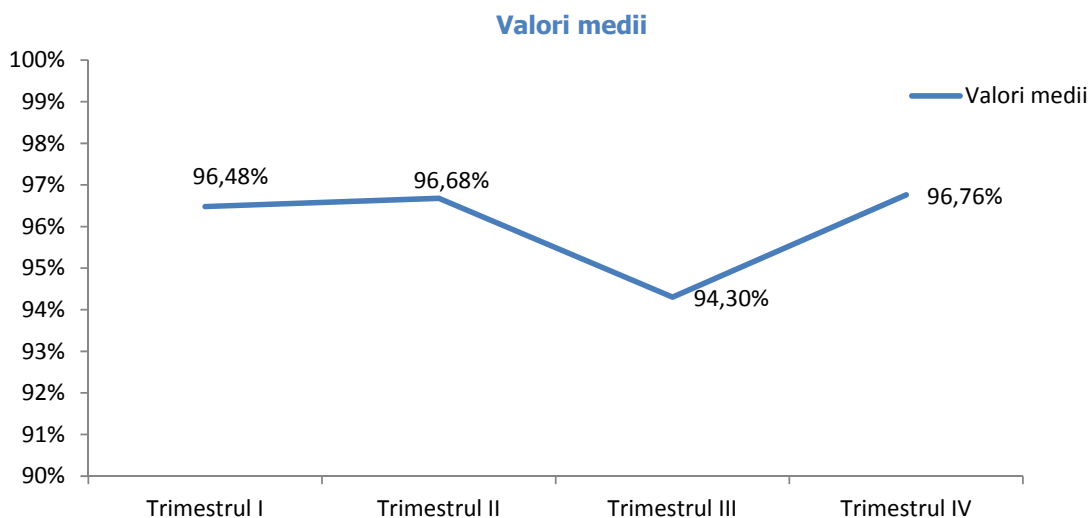
Se observă că deși termenul mediu asumat de furnizori este în jur de 17 zile, instalarea serviciului este efectuată mult mai repede, furnizorii preferând să își asume în contracte termene acoperitoare și pentru situațiile mai speciale.

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet este cuprinsă între 1 zi și 60 zile. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:



Ca și în cazul parametrului anterior se observă că instalarea serviciului este efectuată mult mai repede decât termenul asumat chiar dacă sunt excluse doar 5% din cei mai mari timpi.

Valorile medii pentru procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este detaliat în graficul următor:

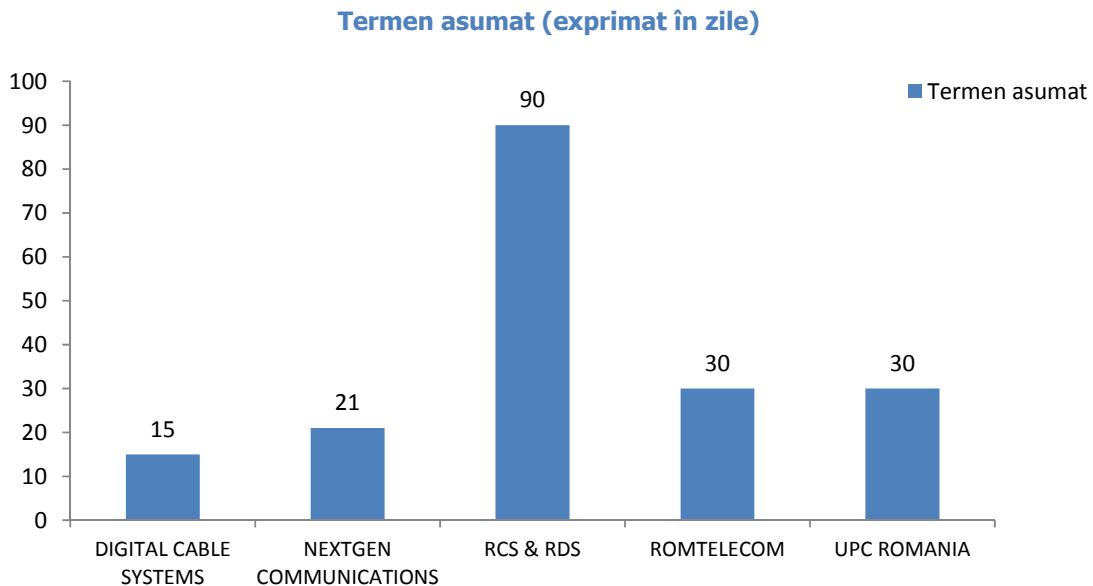


Se observă că, potrivit datelor publicate, majoritatea furnizorilor își îndeplinesc în totalitate angajamentele asumate în fața utilizatorilor iar valoarea medie a parametrului are o tendință constantă, cu o mică scădere pe trimestrul 3.



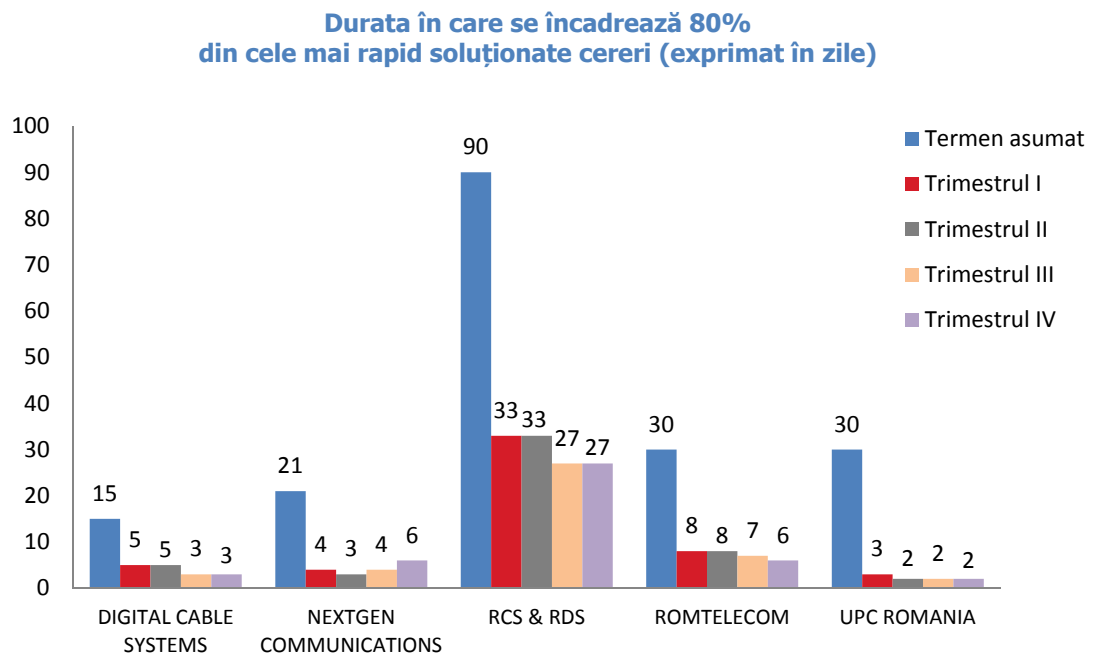
### 3.1.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet este prezentat în graficul următor:



Se observă că termenul asumat are o valoare ridicată, durata furnizării serviciului fix depinzând atât de instalarea echipamentelor și cablurilor de conectare la rețeaua furnizorului cât și de acordarea accesului logic al utilizatorului la rețea.

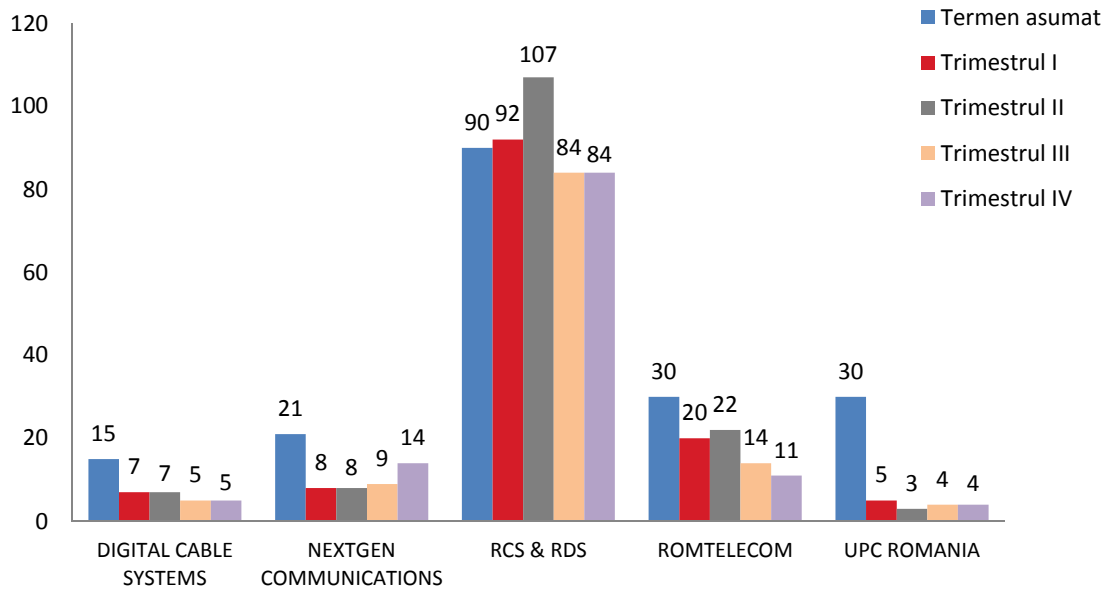
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet este prezentată în graficul următor:



Se observă că soluționarea cererilor de furnizare a serviciului este mult mai rapidă decât termenul asumat prin contract.

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet este prezentată în graficul următor:

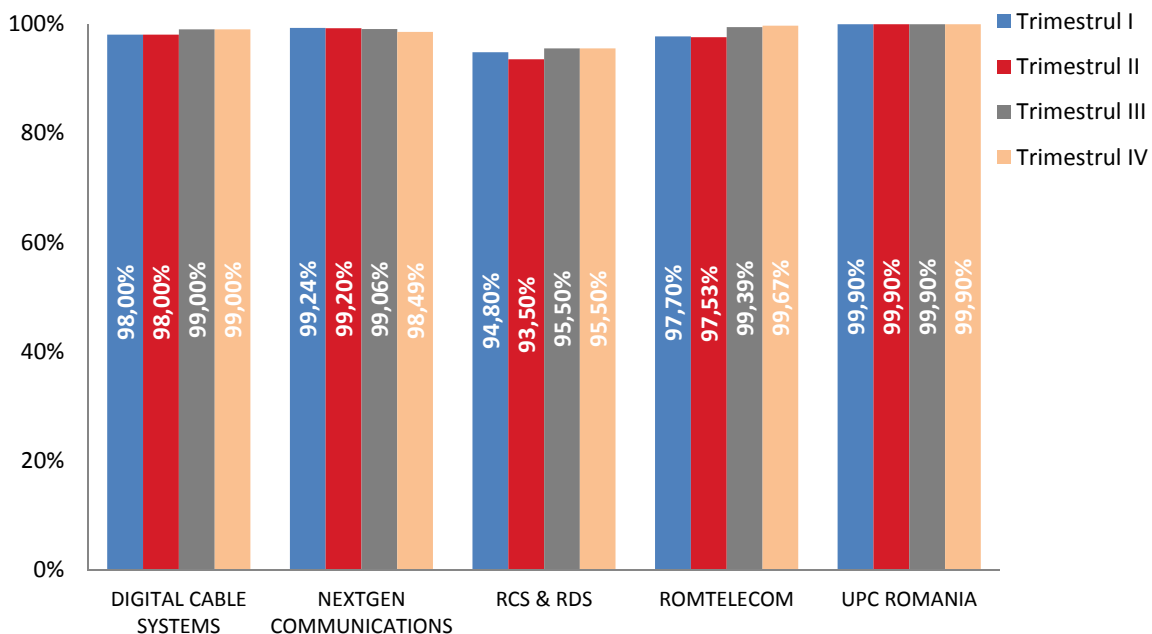
**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri (exprimat în zile)**



Se observă că soluționarea cererilor de furnizare a serviciului este mult mai rapidă decât termenul asumat prin contract, cu excepția unui singur furnizor în cazul căruia, pe primele două trimestre, termenul asumat este depășit.

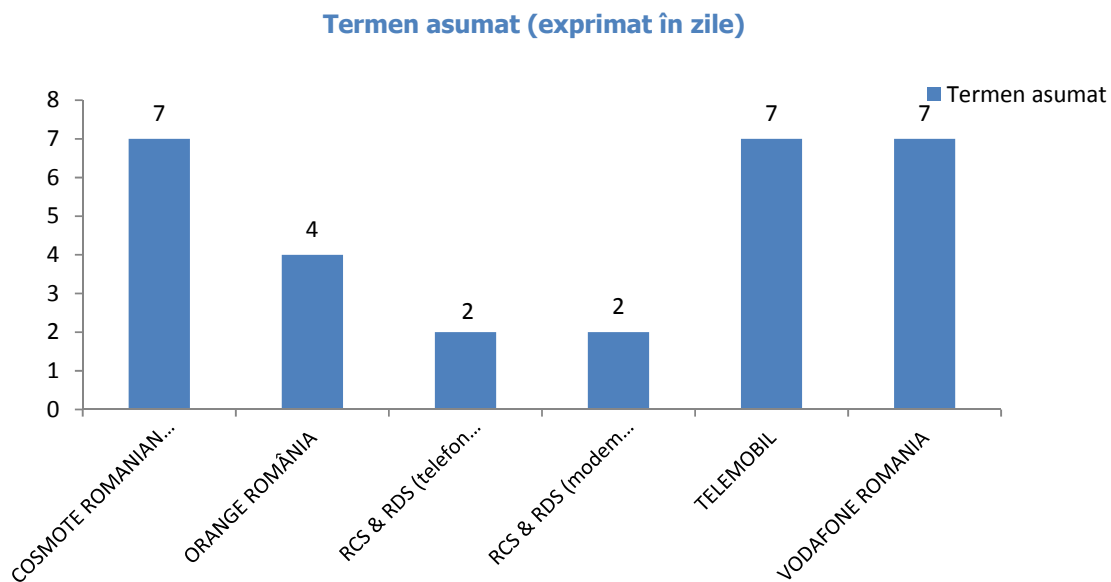
Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este prezentat în graficul următor:

**Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final**



### 3.1.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

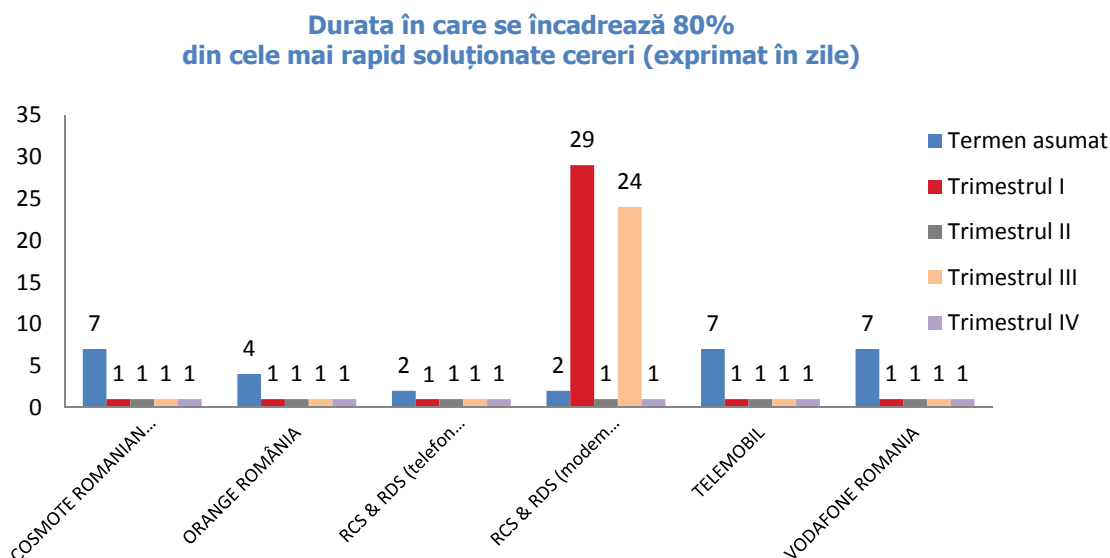
Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet la punct mobil este prezentat în graficul următor:



\* Observație: Termenul RCS&RDS pentru furnizarea serviciului de acces la internet curge de la momentul predării echipamentului. ANCOM face precizarea că specificarea termenului în acest mod nu este corectă, utilizatorul neavând mijlocul de a determina în mod cert durata în care se face instalarea și activarea serviciului de la momentul transmiterii cererii sale de furnizare a serviciului.

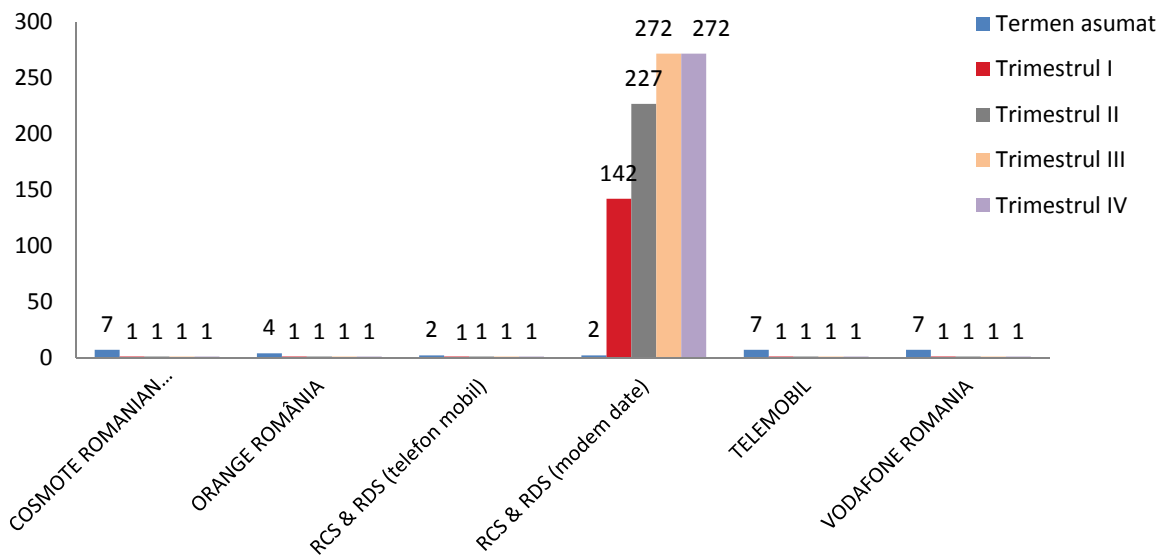
Se observă că termenul asumat este mai mic pentru serviciul de acces internet la punct mobil comparativ cu serviciul de acces la internet la punct fix, demersurile pentru instalare constând doar în efectuarea unor operațiuni administrative și activarea în sistem a SIM-ului sau a modemului radio.

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct mobil este prezentată în graficul următor:



Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct mobil este prezentată în graficul următor:

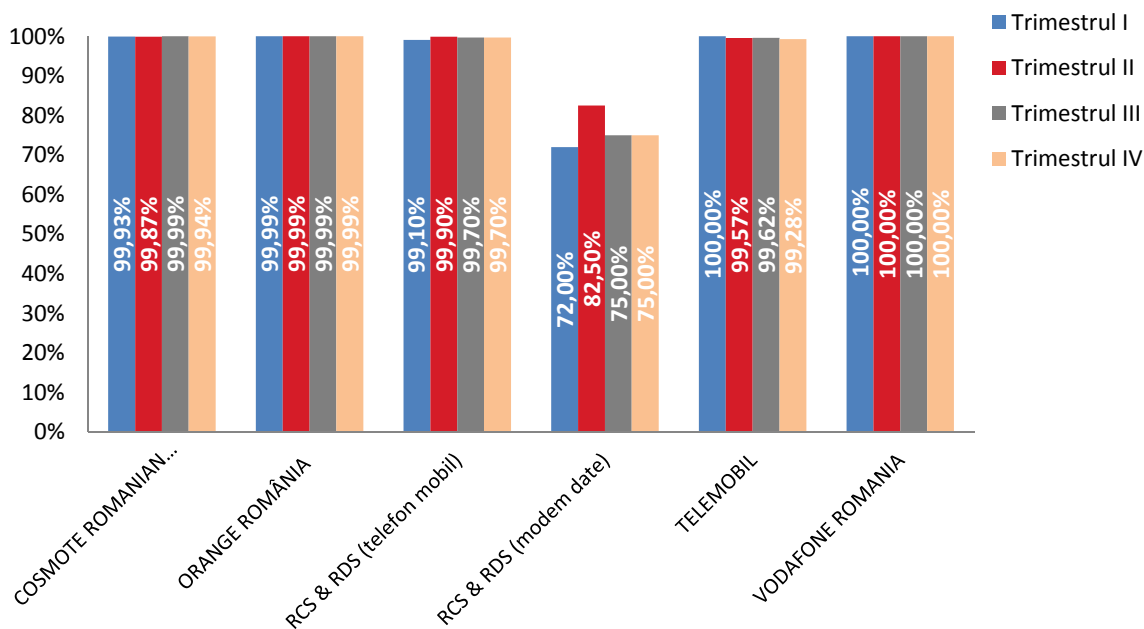
**Durata în care se încadrează 95%  
din cele mai rapid soluționate cereri (exprimat în zile)**



Se observă că durata de instalare pentru internet la punct mobil este de maxim o zi (intervalul minim de măsurare). Unii dintre furnizori chiar au precizat că activarea serviciului se face într-un interval de timp de ordinul minutelor. Excepție este furnizarea de către RCS&RDS a serviciului de acces la internet prin modem de date care se realizează într-un timp foarte mare deoarece depinde de disponibilitatea echipamentului terminal.

Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este prezentat în graficul următor:

**Procentajul cererilor soluționate  
în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final**



Se observă că procentajul cererilor soluționate pentru instalarea serviciului de acces internet la punct mobil este aproape de 100% pentru majoritatea furnizorilor cu excepția furnizării de către RCS&RDS a serviciului de acces la internet prin modem de date.

### **3.2 Termenul de remediere a deranjamentelor**

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. În cazul serviciului de acces la internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamație privind un deranjament constă doar în întreruperea furnizării serviciului.

Nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului termenul de remediere a deranjamentelor trebuie trecut în contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului.

Pentru fiecare din termenele de remediere a deranjamentelor, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, furnizorii contorizează și publică în mod defalcat, valorile următorilor parametri:

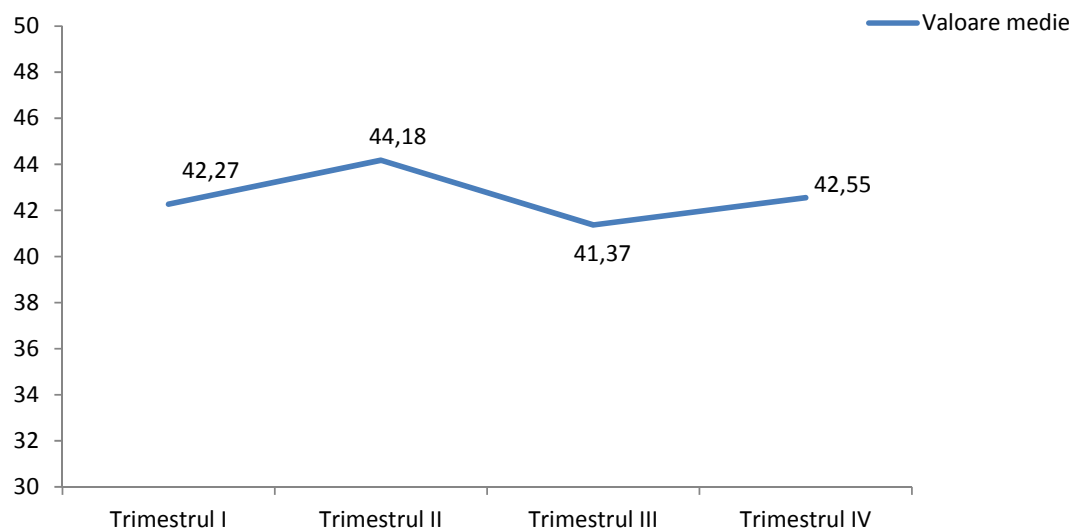
- a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- c) procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul sau stabilit ca un obiectiv de către furnizorul serviciului, raportat la totalul deranjamentelor validate reclamate.

Parametrul durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide exclude 20% din cei mai mari timpi de remediere a serviciului. Parametrul durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri exclude 5% din cei mai mari timpi de remediere a serviciului. Astfel, sunt excluse din statistică duratele foarte mari care au fost datorate unor situații speciale. Aceste durate sunt însă incluse în parametrul procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final, parametru ce reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

#### **3.2.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix**

Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor variază de la 1 oră până la 504 ore. Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori și utilizatorii finali sunt 24 de ore, 48 de ore și 72 de ore. Valorile medii ale termenului asumat de furnizori sunt prezentate în graficul următor:

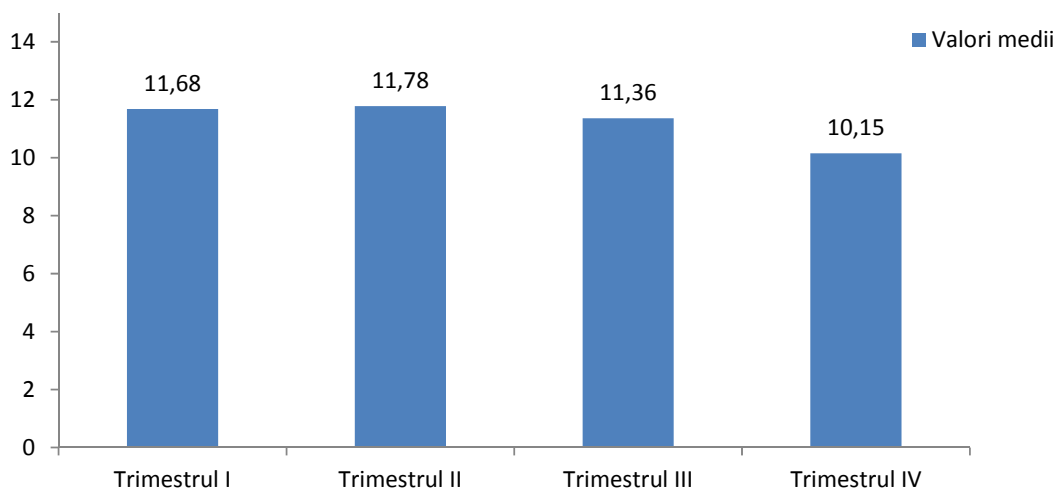
### Termenul asumat (exprimat în ore)



Se observă o tendință relativ constantă cu mici fluctuații datorate numărului de furnizori care au raportat date.

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide este cuprinsă între 1 și 72 de ore. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

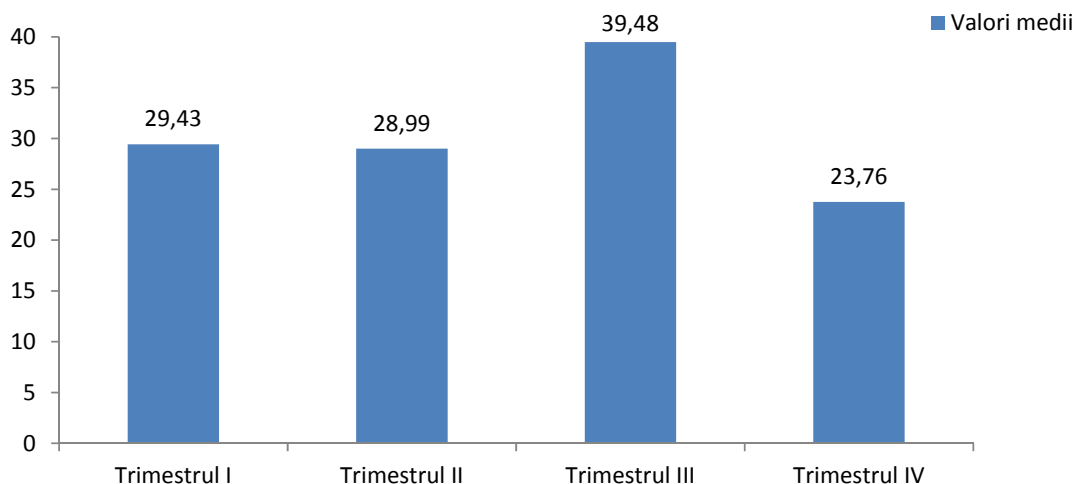
### Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (exprimat în ore)



Graficul evidențiază o îmbunătățire a duratei de remediere a deranjamentelor în cursul anului 2012.

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide este cuprinsă între 1 și 1016 ore. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide (exprimat în ore)**

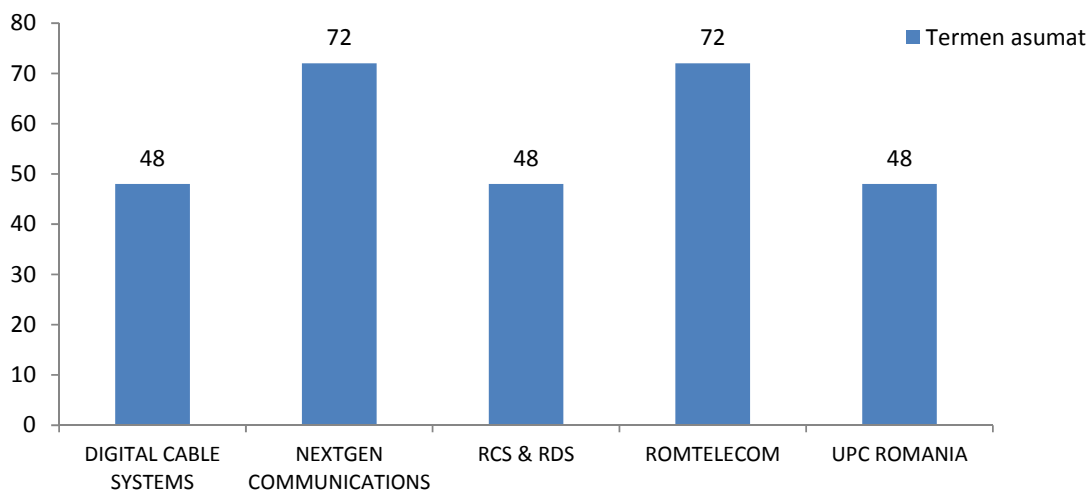


Se observă o tendință descrescătoare datorată îmbunătățirii duratei de remediere a deranjamentelor, cu excepția trimestrului III. Evoluția duratei de remediere a deranjamentelor trebuie monitorizată și anii următori pentru a se identifica dacă au fost cazuri punctuale care au necesitat un termen de remediere mai lung sau este o situație datorată altor cauze subiective (ex: perioada concediilor angajaților furnizorilor).

### 3.2.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

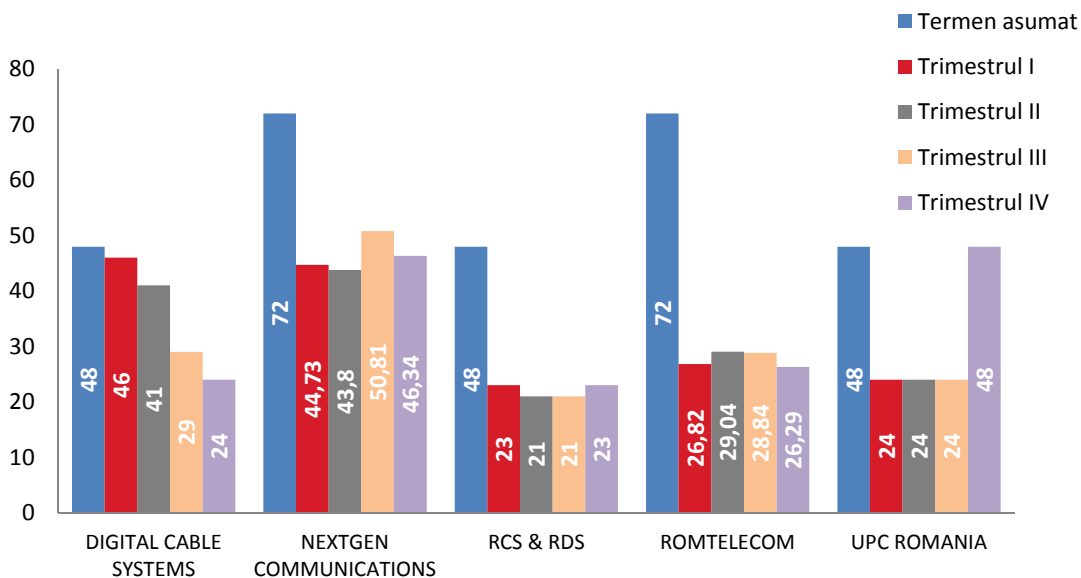
Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor este prezentat în graficul următor:

**Termen asumat (exprimat în ore)**



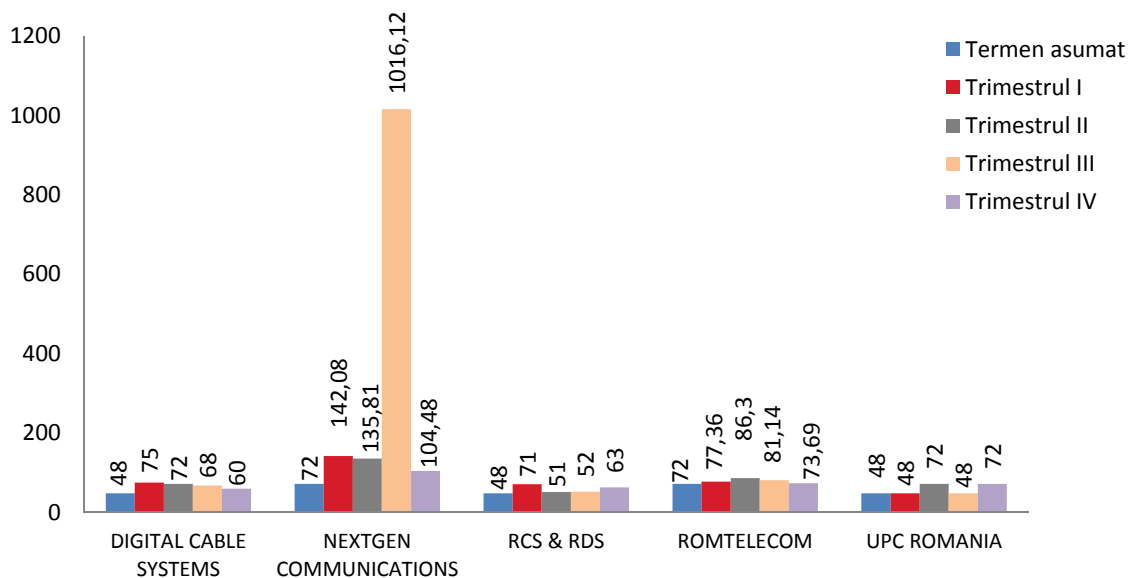
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid deranjamente remediate este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente (exprimat în ore)**



Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente (exprimat în ore)**

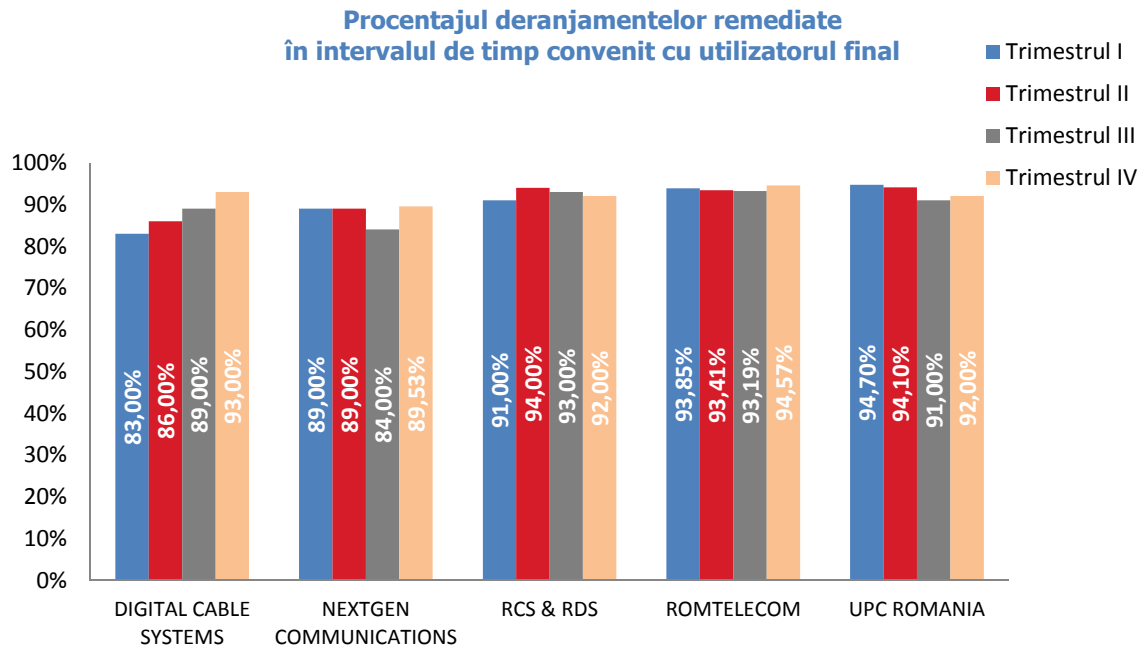


Din cele două grafice prezentate anterior se observă că soluționarea celor mai rapide 80% din deranjamente este mult mai rapidă decât termenul asumat prin contract. În schimb, termenul de soluționare a celor mai rapide 95% din deranjamente depășește termenul asumat în contract în cazul tuturor furnizorilor. Astfel, termenul din contract nu este respectat de furnizori în cazul a cel puțin 5% din deranjamentele raportate. În cazul în care această situație se repetă și în anul 2013,



furnizorii ar trebui să ia măsurile necesare pentru încadrarea în termenele prevăzute în contract, pentru a nu risca pierderea unor clienți.

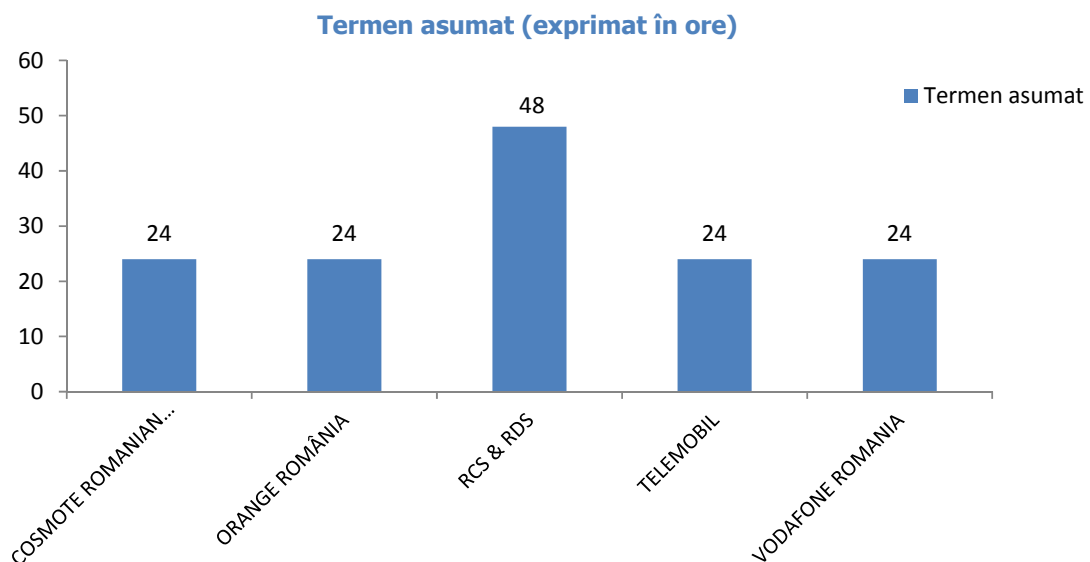
Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este prezentat în graficul următor:



Așa cum a reieșit și din graficul anterior, procentul îndeplinirii obligațiilor asumate în contractele încheiate de furnizori cu utilizatorii finali referitoare la reclamațiile privind deranjamente este destul de mic, încadrându-se între 83% și 94,7%.

### 3.2.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

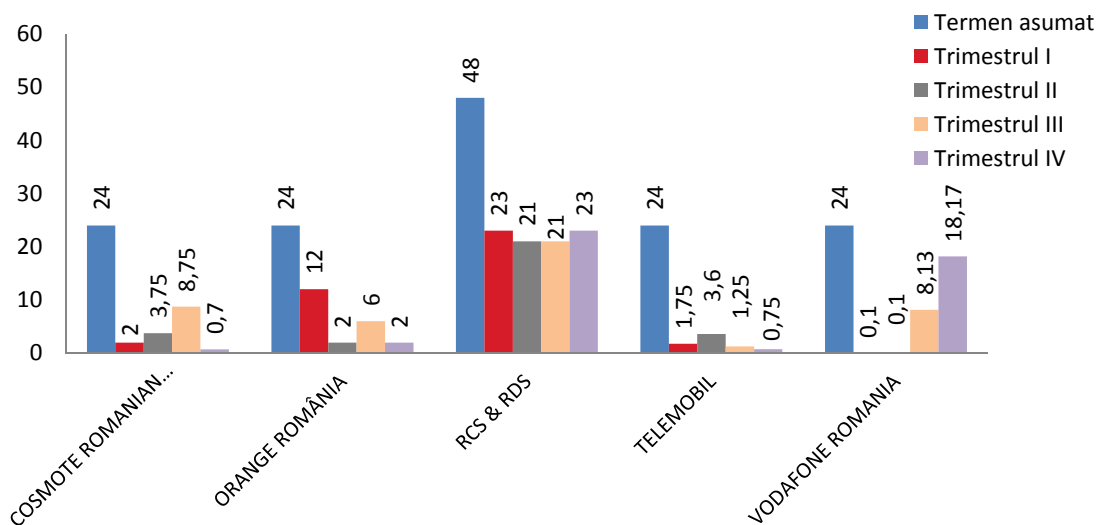
Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor este prezentat în graficul următor:



Termenele de remediere a deranjamentelor pentru serviciul de acces la internet la punct mobil sunt mai mici decât pentru serviciul de acces la internet la punct mobil, acesta datorându-se faptului că, în acest caz, toate echipamentele sunt sub controlul furnizorului și nu necesită o intervenție la locația clientului ca în cazul serviciului la punct fix. Totodată, trebuie făcută mențiunea că furnizorul RCS&RDS nu a prezentat valorile parametrilor de calitate defalcați pe serviciul de acces la internet la punct fix și la punct mobil, rezultând astfel valori mai mari ale parametrilor de calitate decât în cazul celorlalți furnizori.

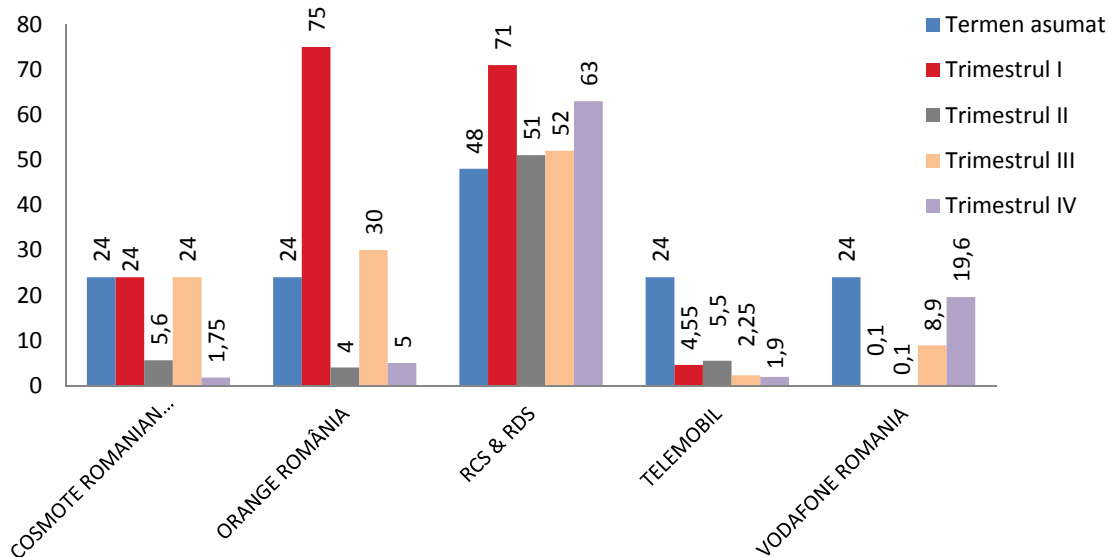
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente (exprimat în ore)**



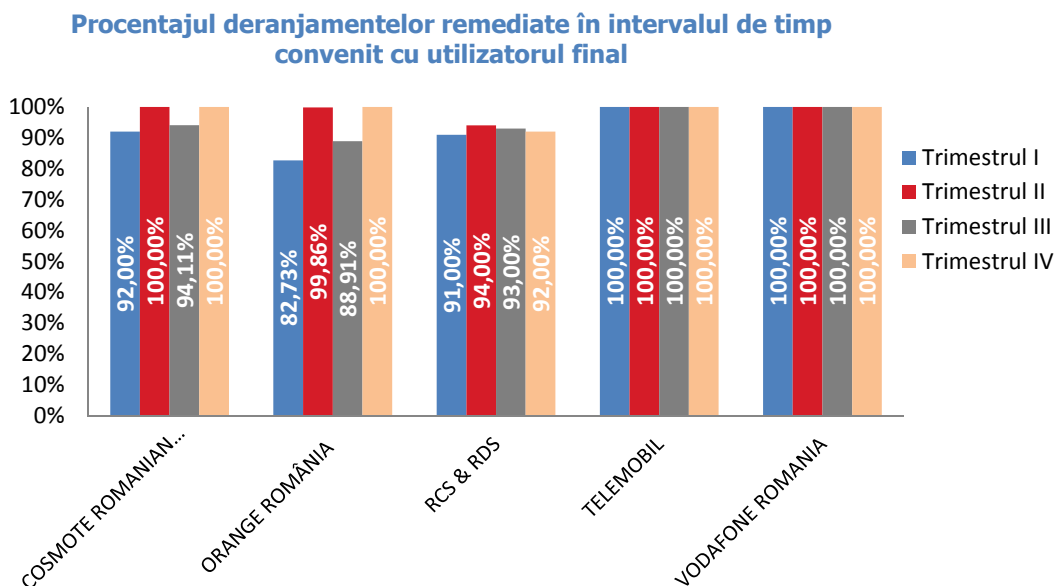
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente (exprimat în ore)**



Se observă că, în general, furnizorii remediază deranjamentele în termenul asumat prin contract cu excepția unor cazuri datorate probabil unor situații speciale.

Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este prezentat în graficul următor:

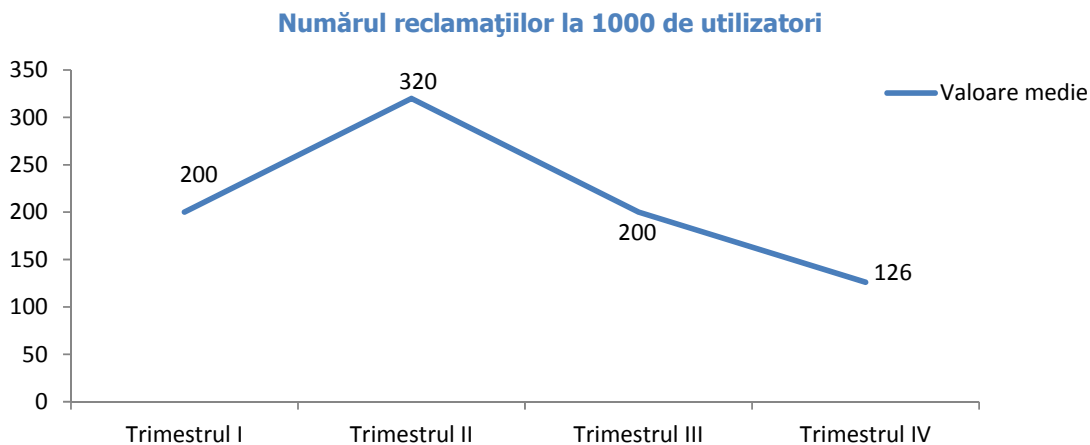


### 3.3 Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de validitate, subiect sau orice alt element invocat în reclamație și se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

#### 3.3.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

Valorile medii pentru frecvența reclamațiilor sunt prezentate în graficul următor:

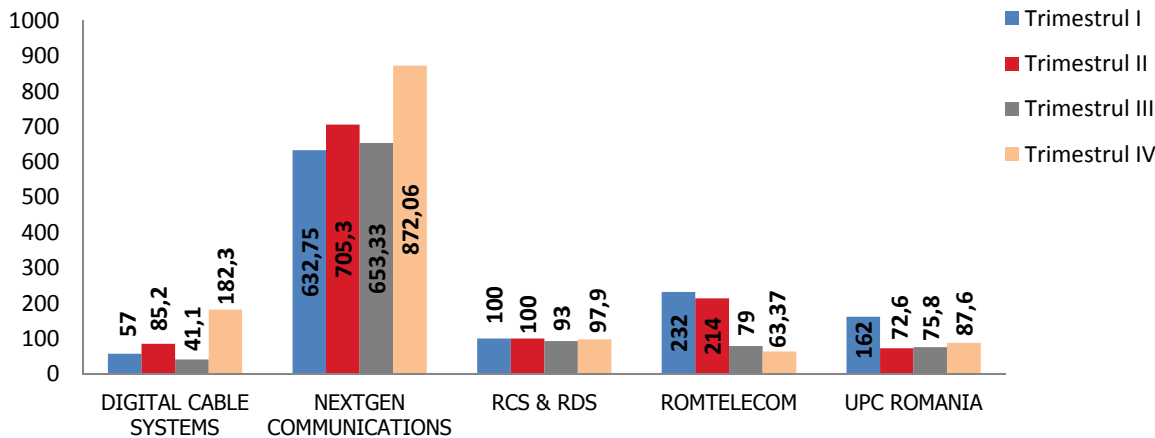


Se observă în general o tendință descrescătoare pentru frecvența reclamațiilor, cu excepția trimestrului II.

### 3.3.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

Valorile pentru frecvența reclamațiilor pentru primii cinci furnizori de internet la punct fix sunt prezentate în graficul următor:

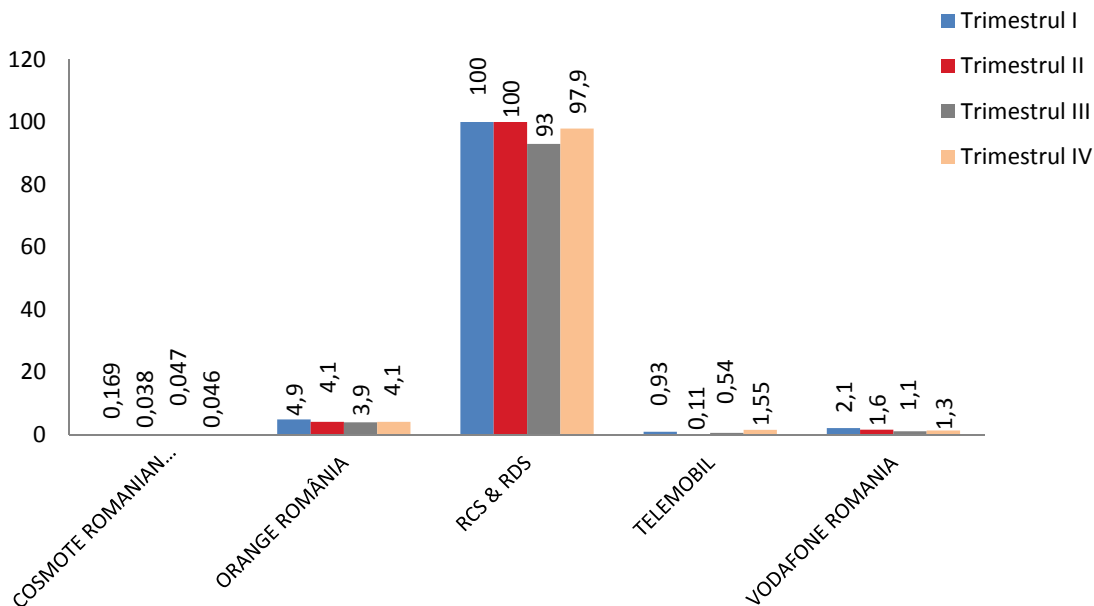
Numărul reclamațiilor pentru internet fix la 1000 de utilizatori



### 3.3.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

Valorile pentru frecvența reclamațiilor pentru furnizorii de internet la punct mobil sunt prezentate în graficul următor:

Numărul reclamațiilor pentru internet mobil la 1000 de utilizatori



Ca și în cazul parametrilor anteriori, trebuie făcută mențiunea că furnizorul RCS&RDS nu a prezentat valorile parametrilor de calitate defalcați pe serviciul de acces la internet la punct fix și la punct mobil, rezultând astfel valori mai mari ale parametrilor de calitate decât în cazul celorlalți furnizori.

### 3.4 Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

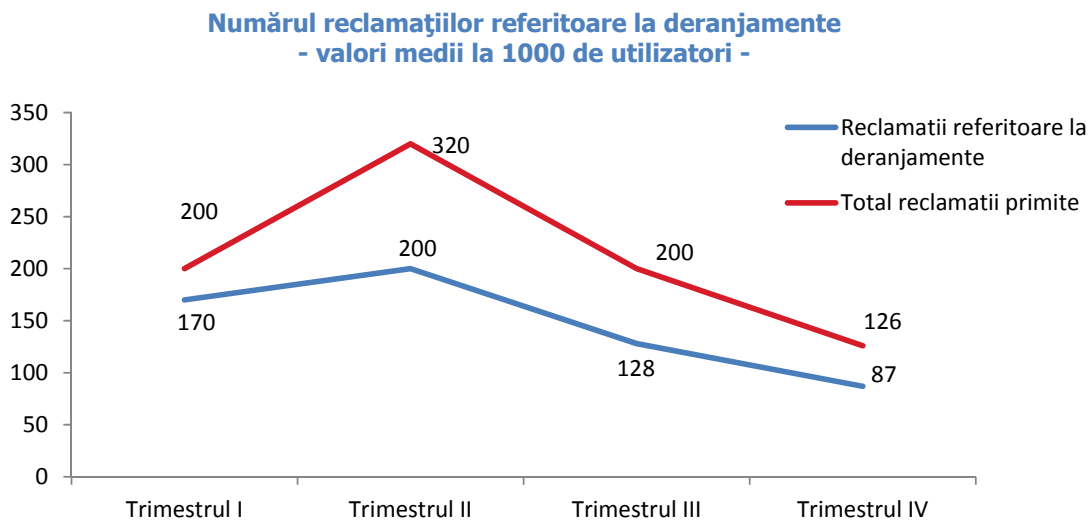
Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final, în perioada de raportare.

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.

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

#### 3.4.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

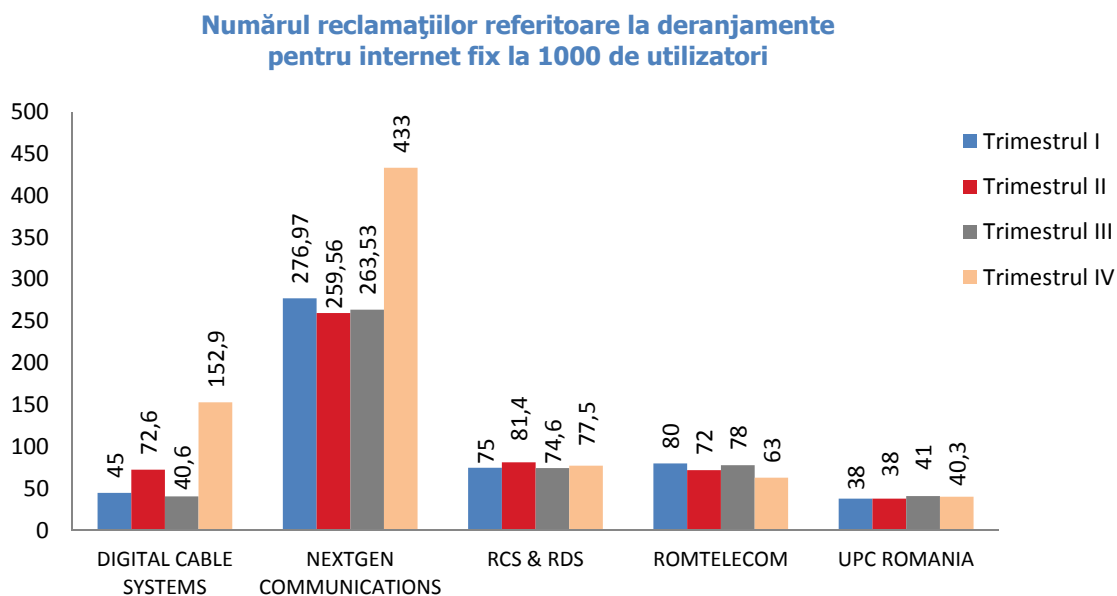
Valorile medii pentru frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente sunt prezentate în graficul următor:



Se observă o tendință descrescătoare a valorilor medii pentru frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente. Comparând valorile medii se observă că marea majoritate a reclamațiilor primite de furnizori se referă la deranjamente, încadrându-se între 62,5% și 85% din totalul reclamațiilor, celelalte tipuri de reclamații, inclusiv cele referitoare la factură, fiind în proporție mult mai mică.

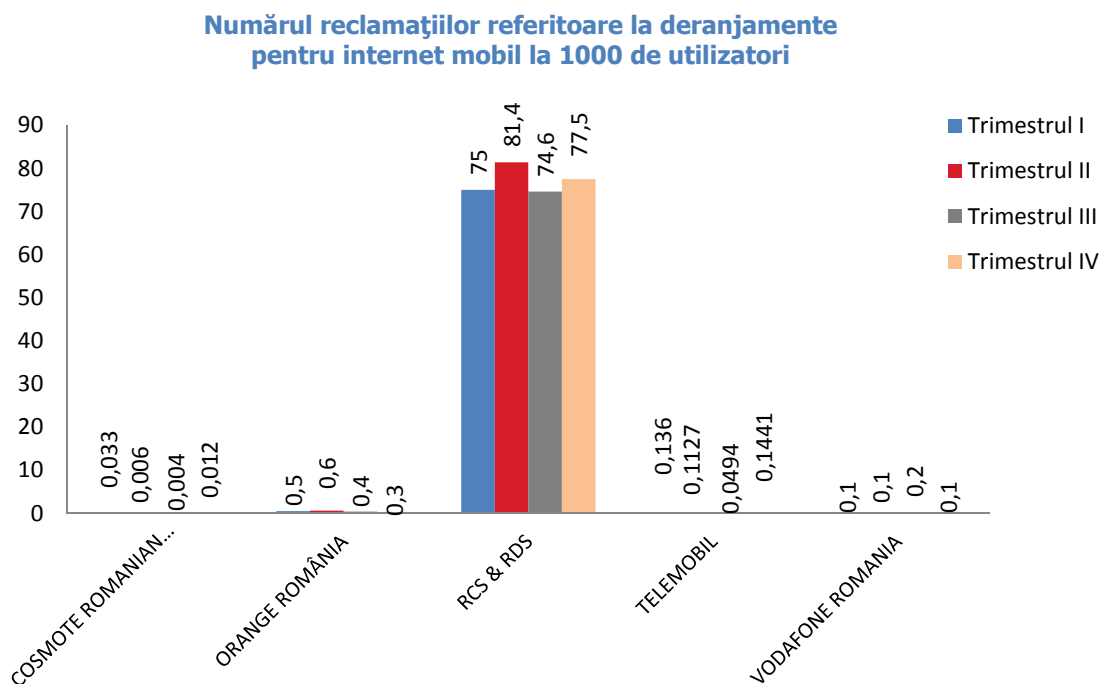
### 3.4.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

Valorile pentru frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente pentru primii cinci furnizori de internet la punct fix sunt prezentate în graficul următor:



### 3.4.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

Valorile pentru frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente pentru furnizorii de internet la punct mobil sunt prezentate în graficul următor:



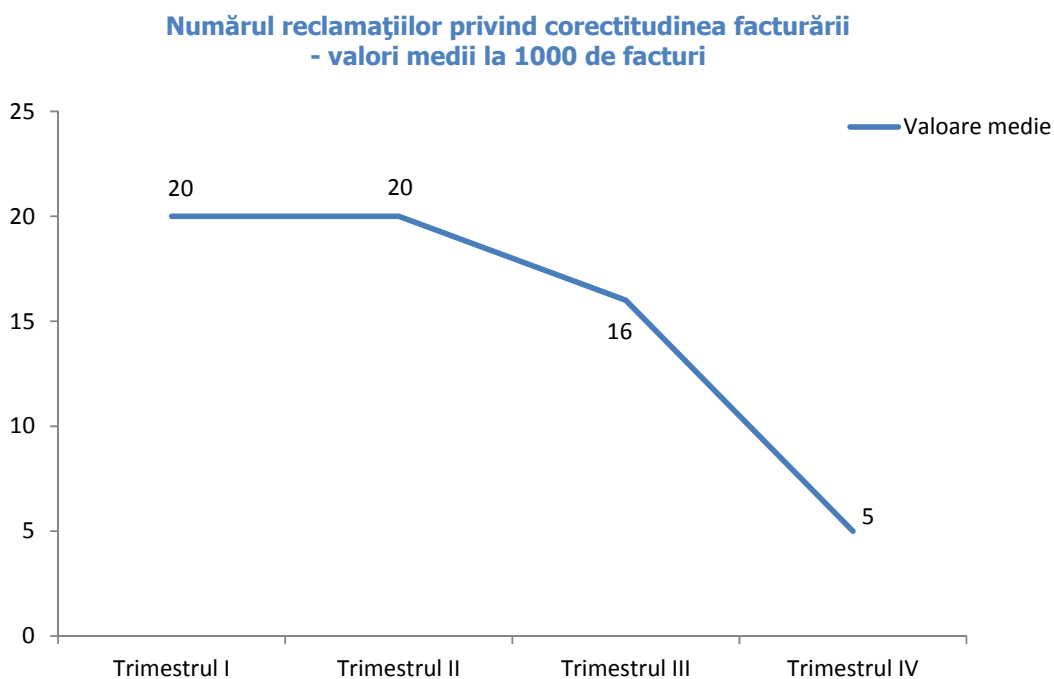
Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente pentru furnizorii de internet la punct mobil sunt mult mai mici decât în cazul serviciului furnizat la punct fix, situație datorată atât numărului mult mai mare de utilizatori cât și faptului că rețeaua de acces radio nu prezintă atâtea vulnerabilități precum cablurile aferente rețelei de acces la un punct fix (o mare parte a incidentelor ce afectează rețelele fixe fiind cauzate de deteriorarea accidentală a cablurilor). RCS&RDS nu a prezentat valorile parametrilor de calitate defalcați pe serviciul de acces la internet la punct fix și la punct mobil, rezultând astfel valori mai mari ale parametrilor de calitate decât în cazul celorlalți furnizori.

### 3.5 Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

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 abonatului 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.

#### 3.5.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

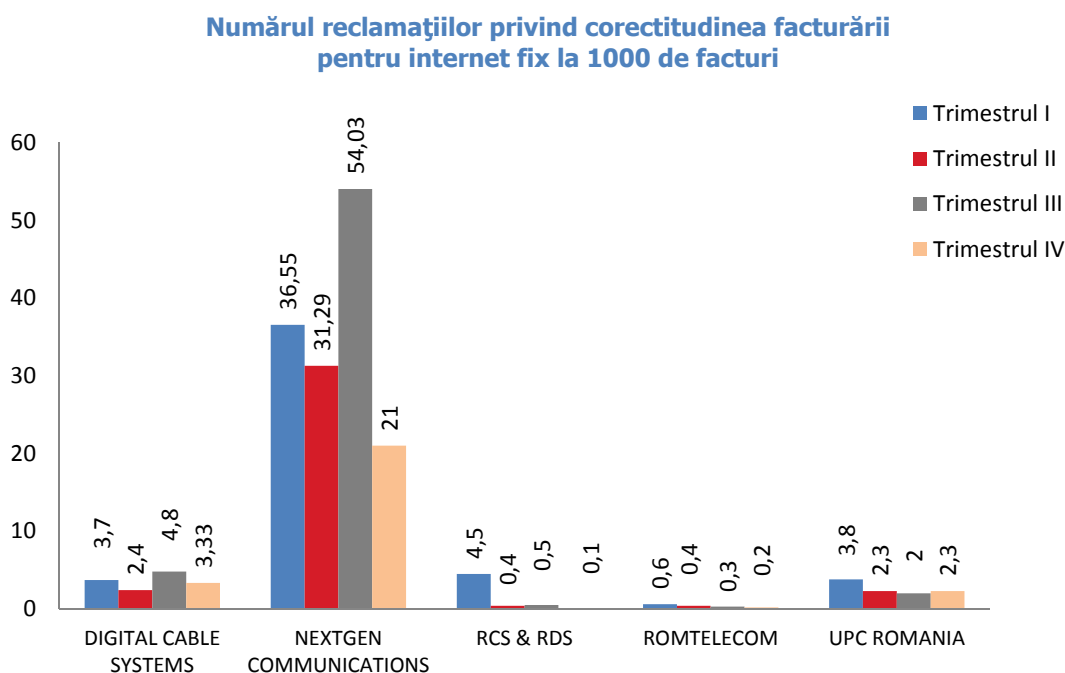
Valorile medii pentru frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării sunt prezentate în graficul următor:



Se observă o tendință descrescătoare a valorilor medii pentru frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.

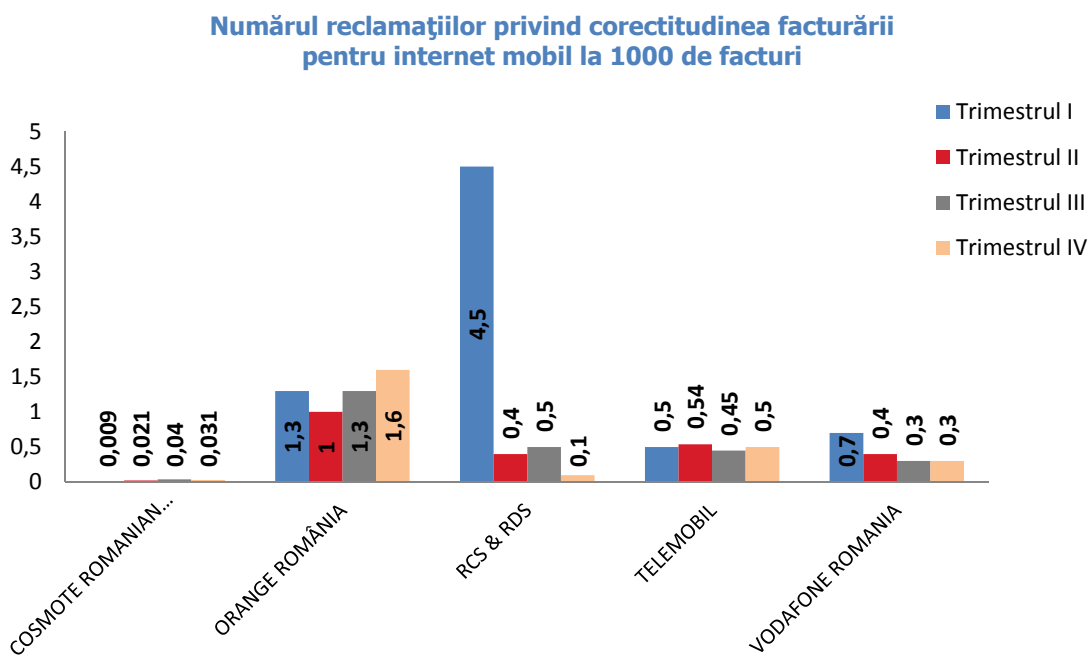
### 3.5.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

Valorile pentru frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării pentru primii cinci furnizori de internet la punct fix sunt prezentate în graficul următor:



### 3.5.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

Valorile pentru frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării pentru furnizorii de internet la punct mobil sunt prezentate în graficul următor:





### 3.6 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 un furnizor a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Nivelul de calitate asumat de furnizor aferent indicatorului termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali trebuie trecut în contractele încheiate între furnizori și utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului.

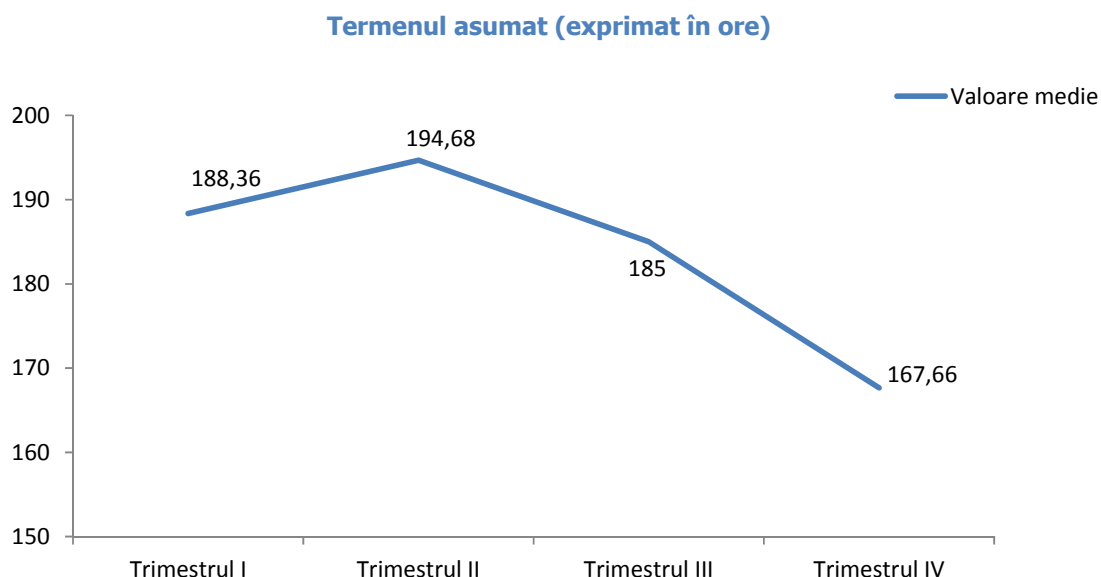
Pentru fiecare din termenele soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, asumate de furnizor în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, furnizorii contorizează și publică în mod defalcat, valorile următorilor parametri:

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

Parametrul durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații exclude 20% din cei mai mari timpi de soluționare. Parametrul durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații exclude 5% din cei mai mari timpi de soluționare. Astfel, sunt excluse din statistică duratele foarte mari care au fost datorate unor situații speciale. Aceste durate sunt însă incluse în parametrul procentajul reclamațiilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final, parametru ce reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

#### 3.6.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

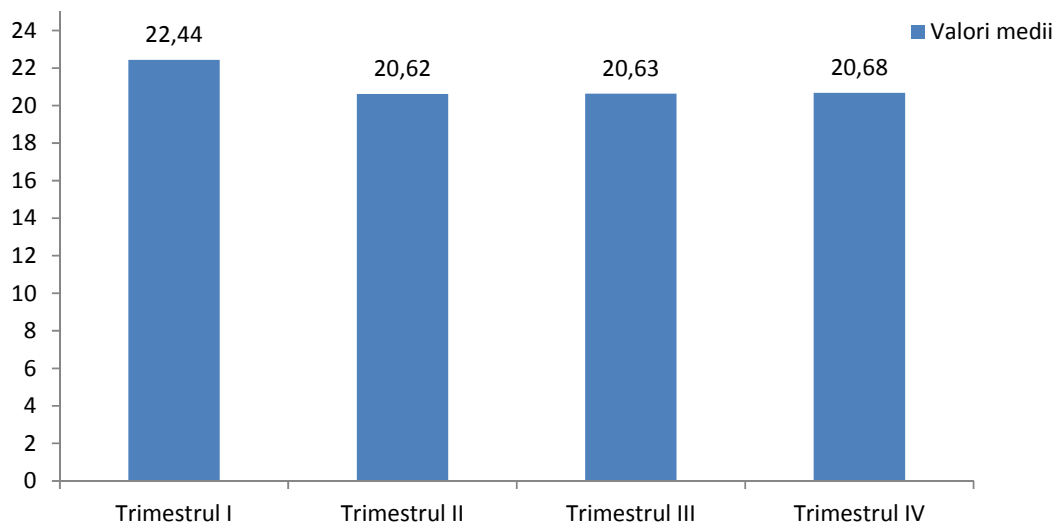
Termenul asumat de furnizori pentru soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali variază de la 2 ore până la 2160 ore (90 de zile). Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori și utilizatorii finali sunt 24 de ore, 72 de ore și 720 de ore. Valorile medii ale termenului asumat de furnizori este prezentat în graficul următor:



Se observă o tendință descrescătoare a termenului asumat datorat numărului de furnizori care au publicat date.

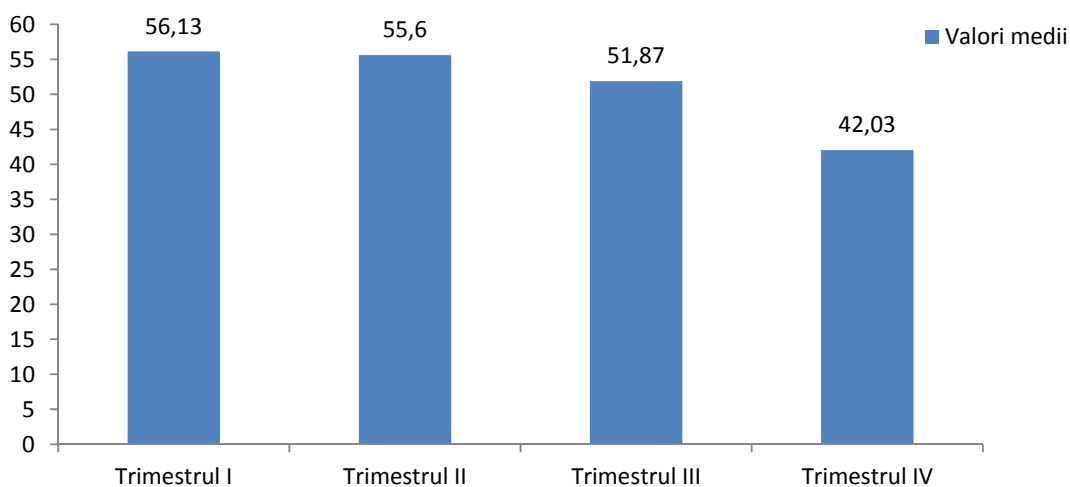
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații este cuprinsă între 1 și 648 de ore. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații (exprimat în ore)**



Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații este cuprinsă între 1 și 822 de ore. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații (exprimat în ore)**



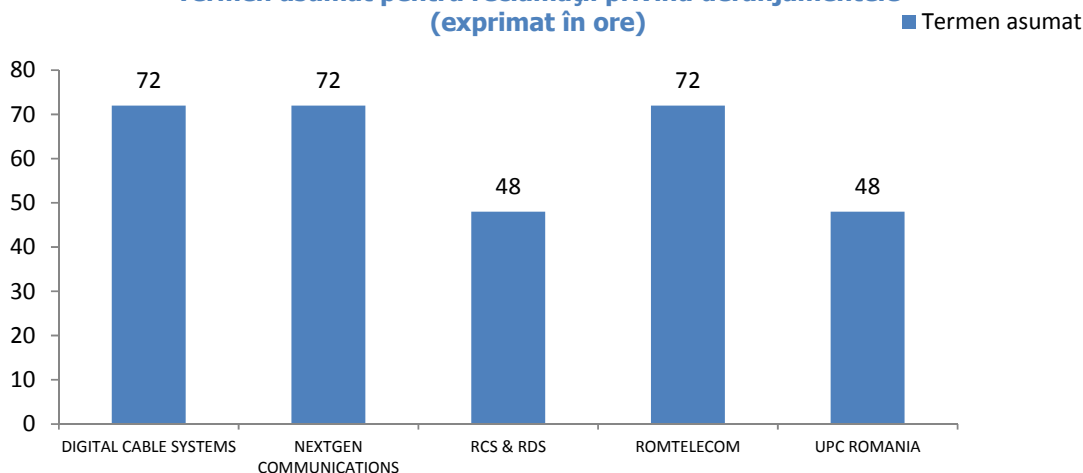
Se observă ca soluționarea reclamațiilor se face într-un termen mai scurt decât termenul asumat.

### 3.6.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

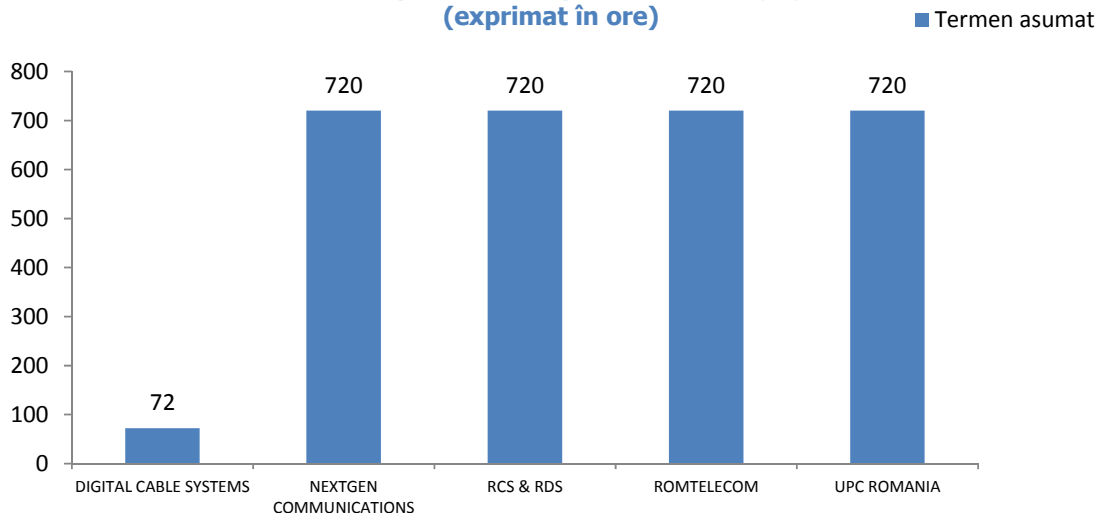
Patru din furnizori de servicii de acces la internet la punct fix au preferat ca în contractul cu utilizatorii să prevadă două termene: unul pentru soluționarea reclamațiilor referitoare la deranjamente și altul pentru alte tipuri de reclamații și factură. Această abordare a fost determinată datorită modului diferit de tratare a celor două tipuri de reclamații: deranjamentele trebuie soluționate într-un interval de timp foarte scurt pentru a permite reluarea serviciului, pe când reclamațiile privind facturarea sunt soluționate într-un interval mai lung și implică verificări a modului de taxare a serviciilor oferite utilizatorului reclamant și se soluționează, de regulă, la data emiterii următoarei facturi. Singurul furnizor dintre cei menționați care are un singur termen pentru soluționarea tuturor reclamațiilor este Digital Cable System. Având în vedere această situație, ANCOM va prezenta valorile parametrilor de calitate pentru indicatorul termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali pentru cele 2 cazuri identificate: reclamații privind deranjamentele (nefuncționare serviciu) și alte reclamații (în special reclamații privind facturarea).

Termenele asumate de furnizori pentru soluționarea reclamațiilor sunt prezentate în graficele următoare:

**Termen asumat pentru reclamații privind deranjamentele (exprimat în ore)**

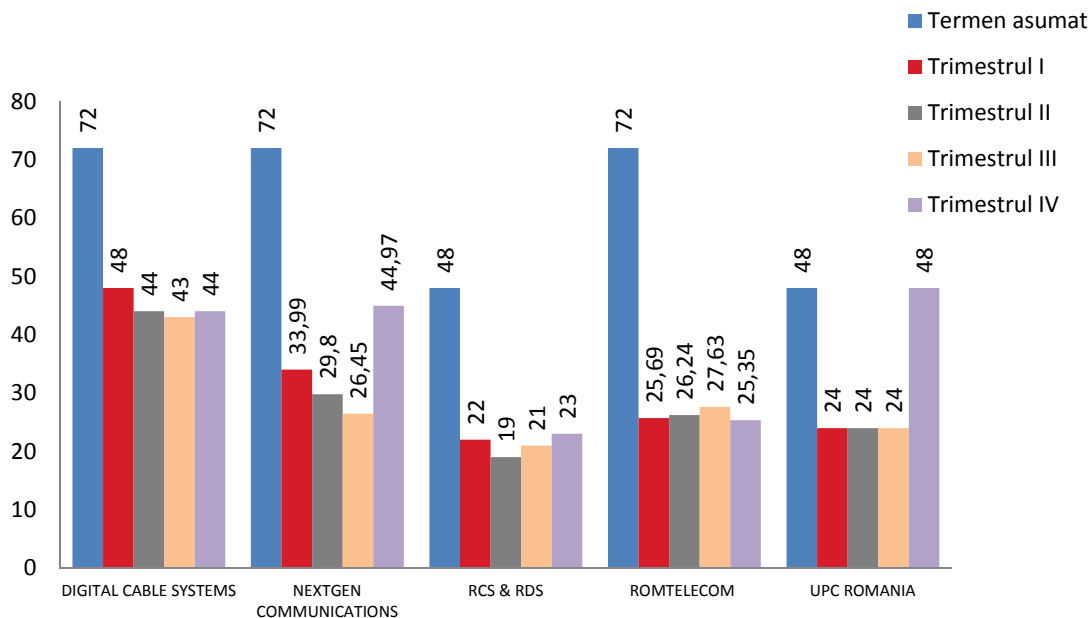


**Termen asumat pentru alte tipuri de reclamații și factură (exprimat în ore)**

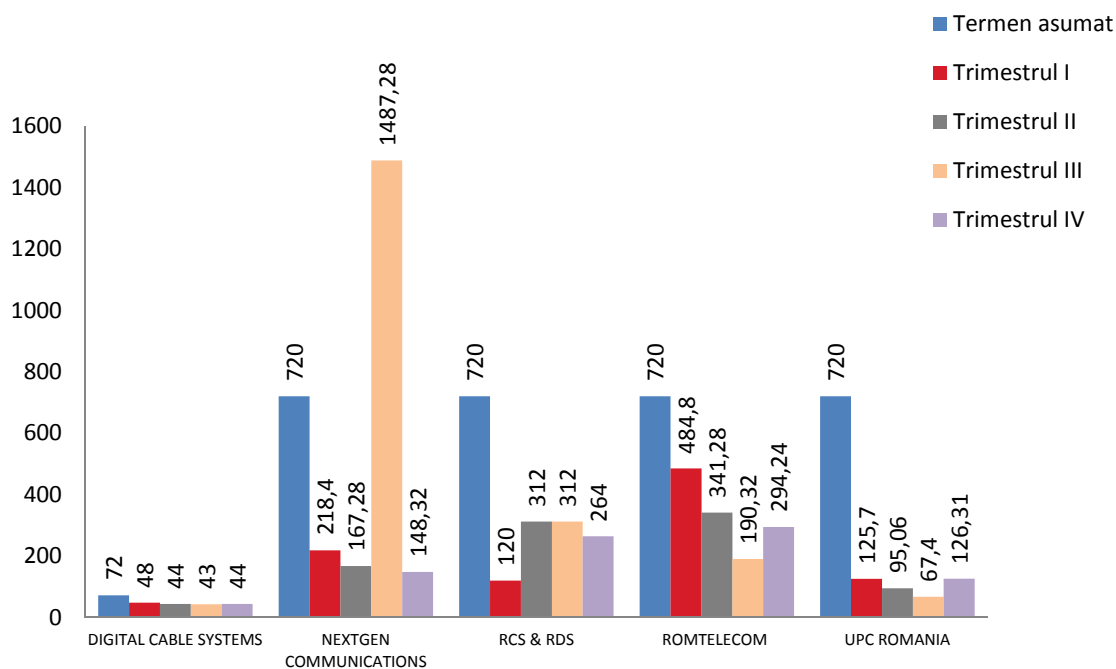


Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații este prezentată în graficele următoare:

**Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații privind deranjamentele (exprimat în ore)**



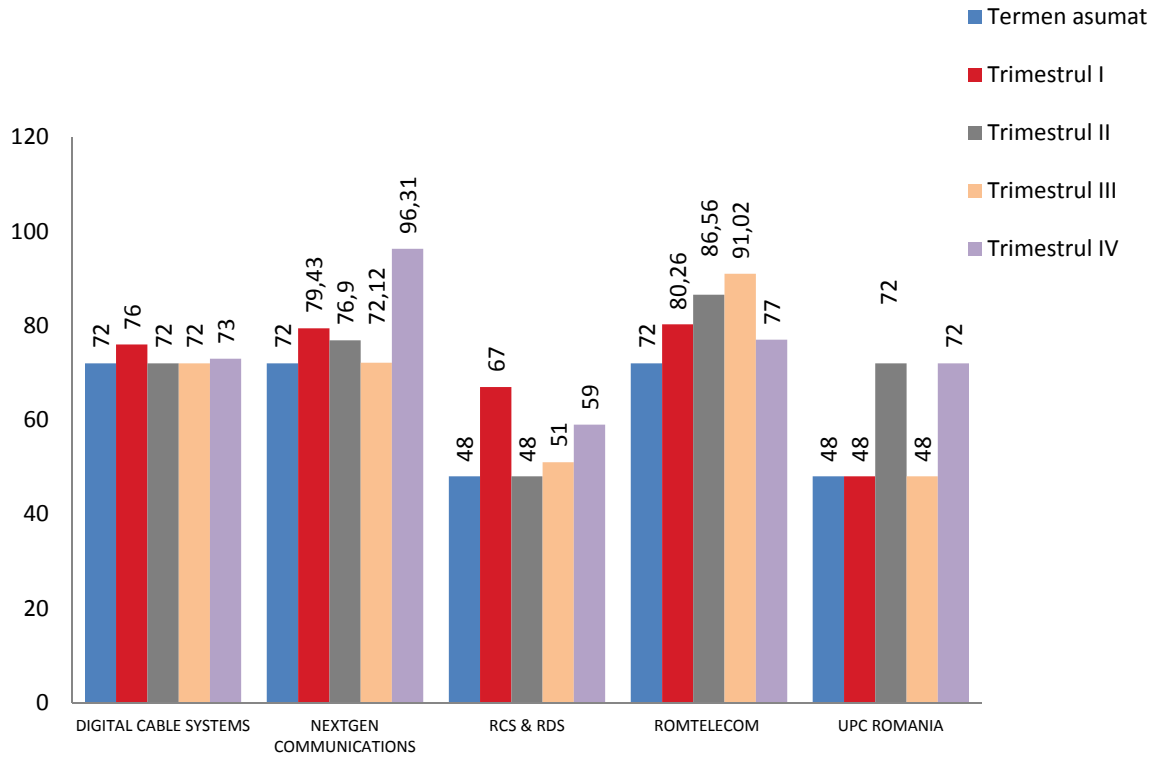
**Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate altele tipuri de reclamații și factură (exprimat în ore)**



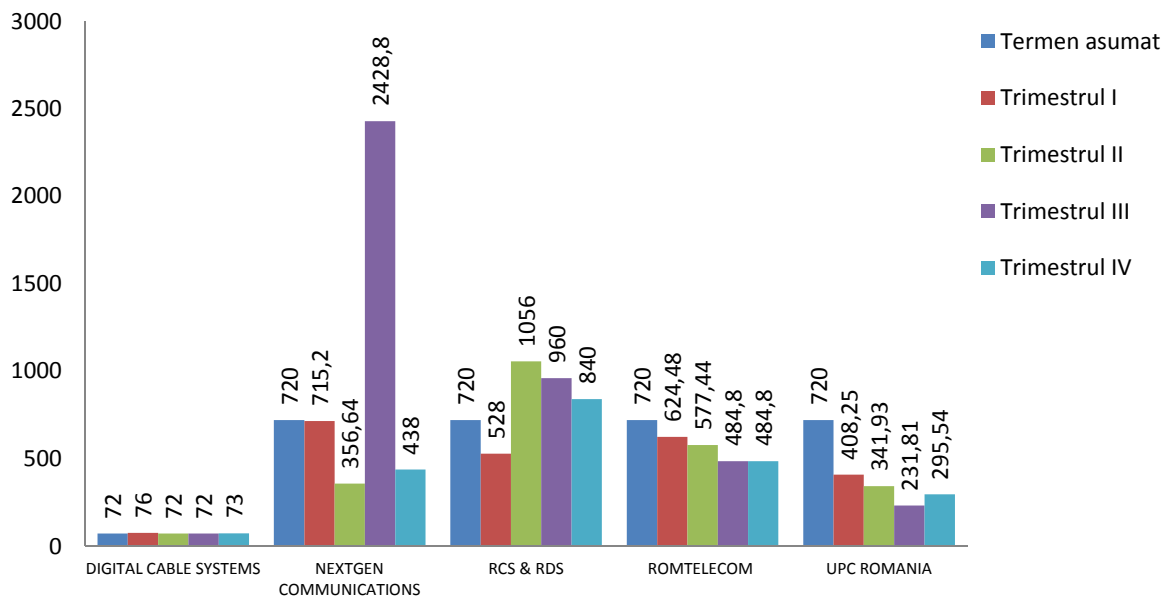
Se observă că soluționarea reclamațiilor se face într-un termen mai scurt decât termenul asumat de furnizori.

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații este prezentată în graficele următoare:

**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații privind deranjamentele (exprimat în ore)**

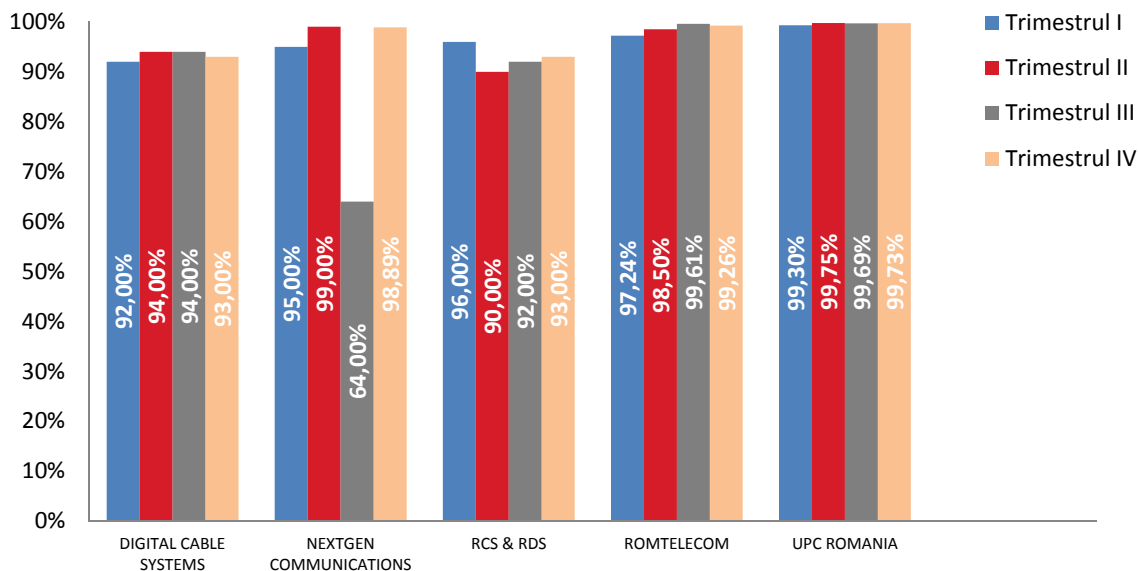


**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate alte tipuri de reclamații și factură (exprimat în ore)**

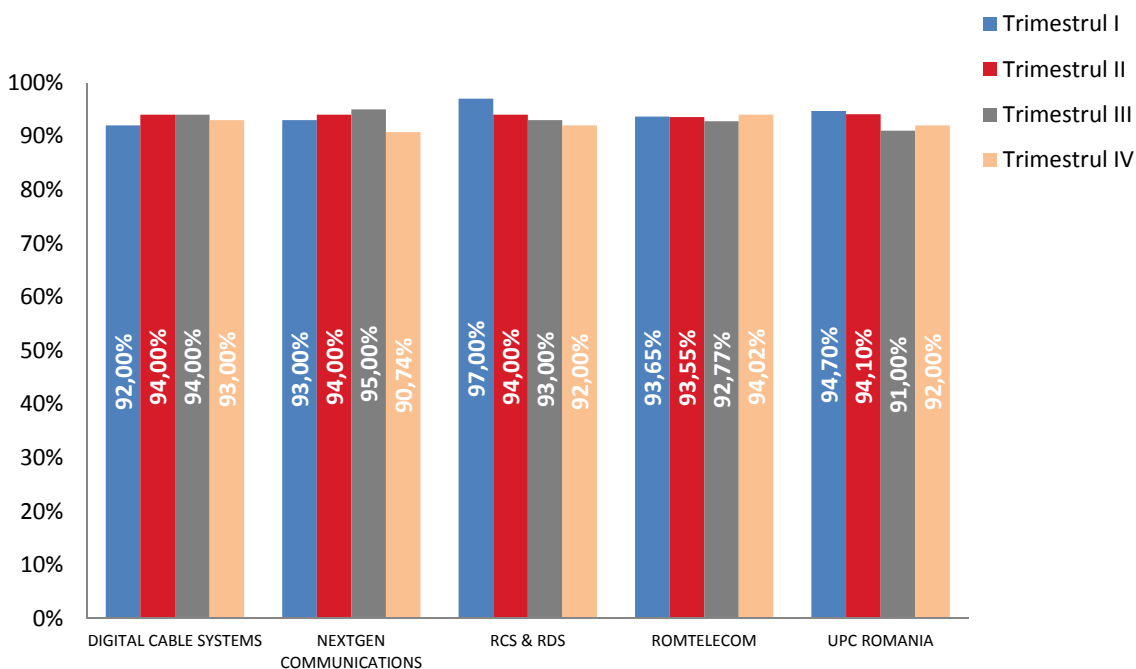


Se observă ca soluționarea reclamațiilor depășește în unele cazuri termenul asumat, situație ce se reflectă și în graficele următoare referitor la procentajul reclamațiilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

**Procentajul reclamațiilor privind deranjamentele soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final**

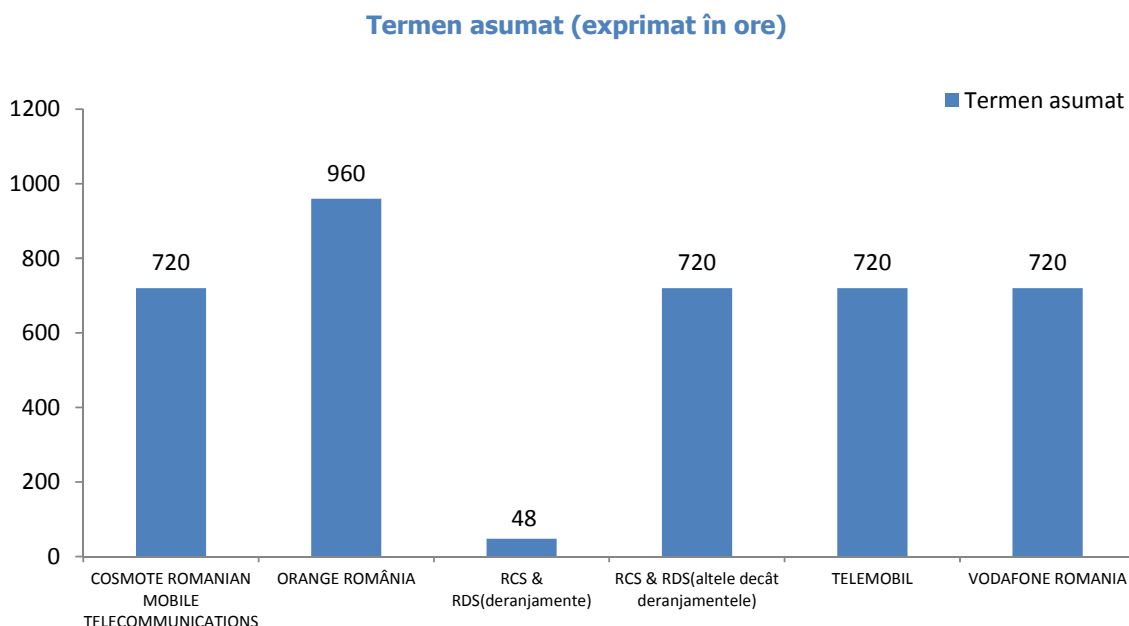


**Procentajul altor tipuri de reclamații și factură soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final**



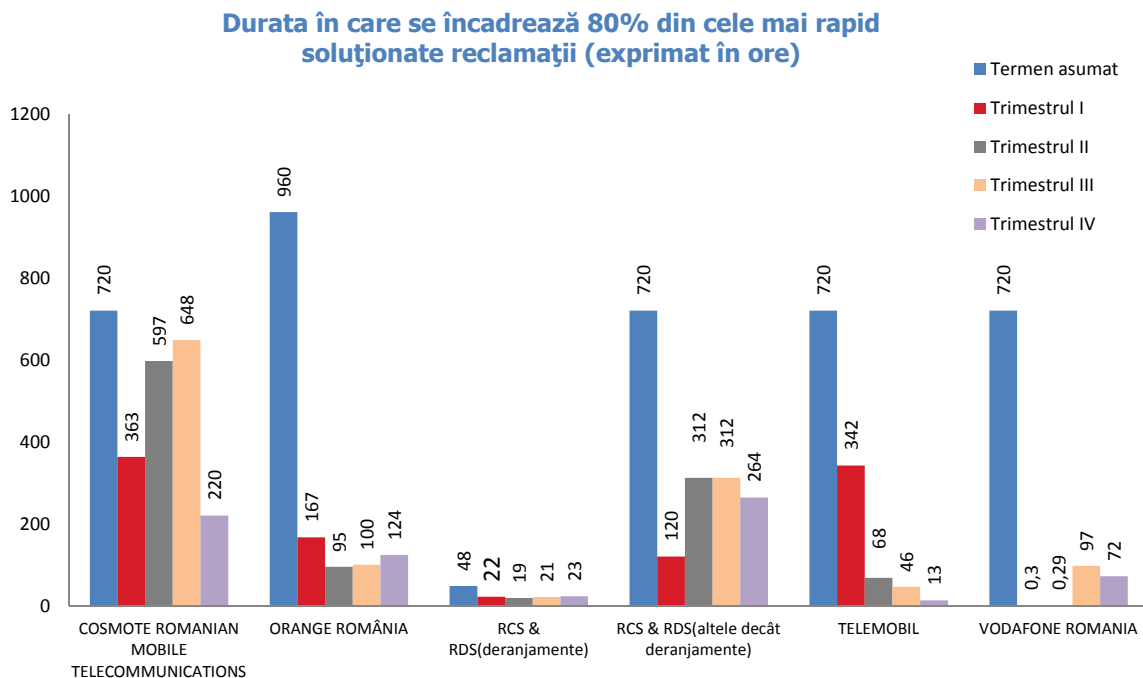
### 3.6.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

Termenul asumat de furnizori pentru soluționarea reclamațiilor este prezentat în graficul următor:



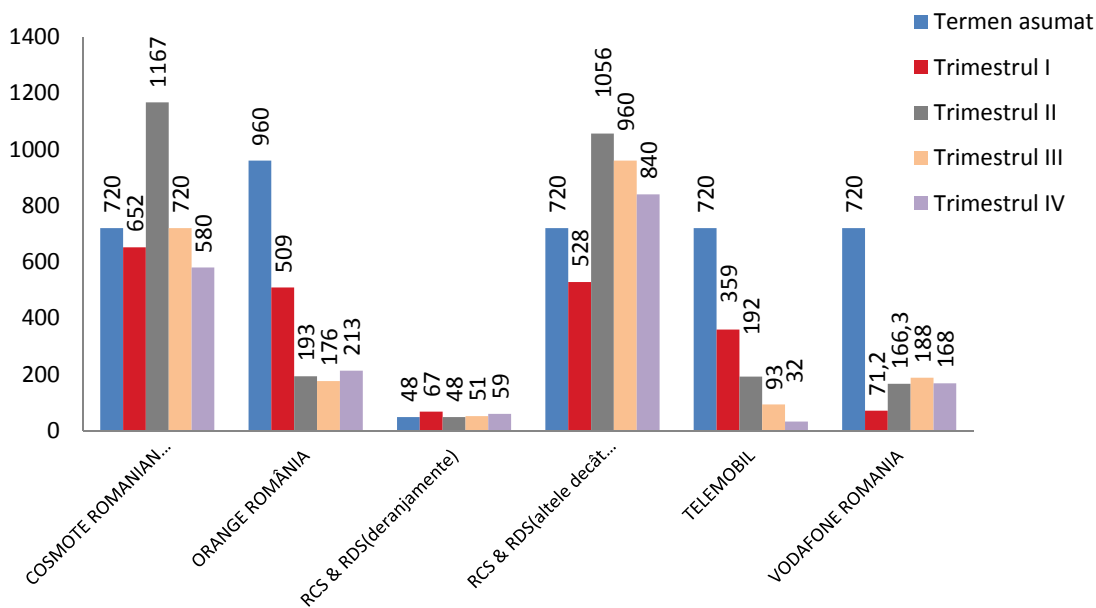
Este de remarcat că RCS&RDS este singurul furnizor care a preferat ca în contractul cu utilizatorii să prevadă două termene: unul pentru soluționarea reclamațiilor referitoare la deranjamente și altul pentru alte reclamații (în special reclamații referitoare la factură).

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații este prezentată în graficul următor:



Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații este prezentată în graficul următor:

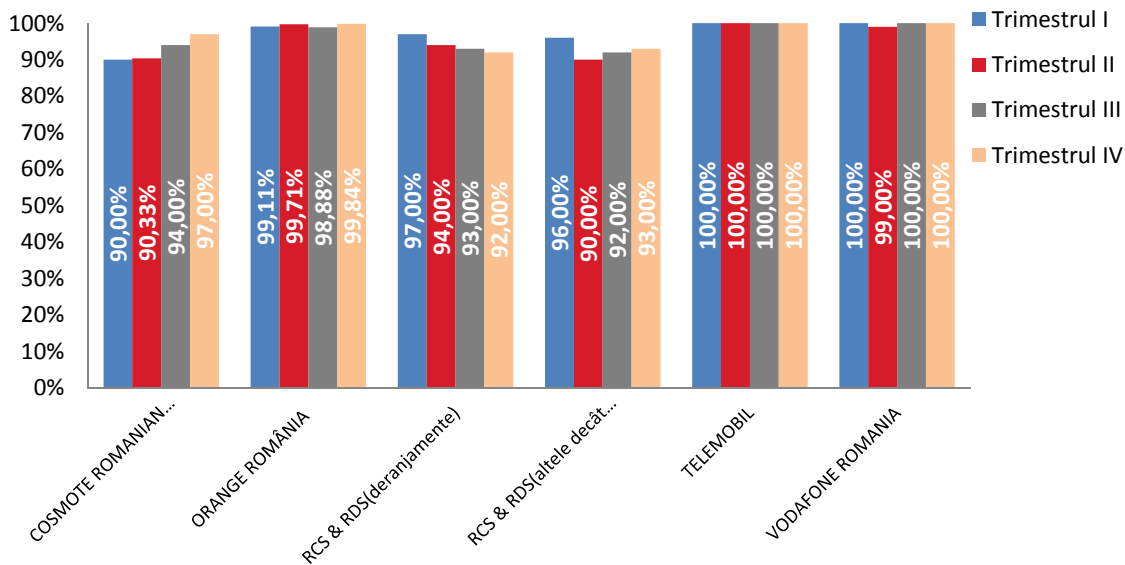
**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații (exprimat în ore)**



Se observă că, în majoritatea cazurilor, soluționarea reclamațiilor se face într-un termen mai scurt decât termenul asumat de furnizori.

Procentajul reclamațiilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este prezentat în graficul următor:

**Procentajul reclamațiilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final**



Se observă că procentajul reclamațiilor soluționate în timpul asumat de furnizor variază între 90% și 100%.



## 4. Concluzii

În urma centralizării și analizării valorilor parametrilor de calitate administrativi publicați de furnizorii de servicii de acces la internet se pot desprinde următoarele concluzii:

- Majoritatea furnizorilor nu au publicat valorile parametrilor de calitate, principala cauză fiind inexistența/nefuncționarea paginii de internet proprii.
- Termenele de instalare a serviciului sunt în general respectate de furnizori; totodată, durata de instalare a serviciului este în cele mai multe cazuri mult mai mică decât valorile asumate de furnizori prin contractele încheiate cu utilizatorii finali.
- Termenele de instalare a serviciului sunt mult diferite între serviciul de acces la internet la punct fix și serviciul de acces la internet la punct mobil, în primul caz aceasta depinzând atât de instalarea echipamentelor și cablurilor de conectare la rețeaua furnizorului cât și de acordarea accesului logic al utilizatorului la rețea, pe când în cel de-al doilea caz demersurile pentru instalare constând doar în efectuarea unor operațiuni administrative și activarea în sistem a SIM-ului sau a modemului radio.
- Termenele de remediere a deranjamentelor depășesc în destule situații valoarea asumată de furnizori în contractele încheiate cu utilizatorii finali.
- Majoritatea reclamațiilor primite de furnizori se referă la deranjamente și o proporție mai mică la alte tipuri de reclamații, inclusiv facturare.
- Furnizorii respectă în mare măsură termenele asumate în contracte în ceea ce privește soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali.

Aceste concluzii caracterizează întreaga piață de servicii de acces la internet și nu performanța fiecărui furnizor. În cazul în care un utilizator dorește să afle detalii privind calitatea serviciilor oferite de un anumit furnizor poate consulta direct pagina de internet a aceluși furnizor unde va regăsi informații aferente ultimelor 4 trimestre.

La momentul de față piața furnizării serviciilor de acces la internet este puternic concurențială pe componenta preț. Prin publicarea unor date și informații privind calitatea acestor servicii ANCOM urmărește stimularea unei competiții reale și la nivelul calității serviciilor, inclusiv prin apariția unor oferte orientate și către această componentă importantă a serviciului prestat.

*[www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro) și [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro)*