

# Raport privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2014

- parametrii administrativi -



Prezentul Raport ilustrează statistici comparative privind calitatea serviciilor de acces la internet, pentru anul 2014, din perspectiva parametrilor administrativi. În cadrul raportului au fost considerați primii 100 de furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, în funcție de numărul de conexiuni, ce dețin împreună, după acest criteriu, o cotă de piață de 96%, respectiv toți furnizorii de servicii de acces la internet la puncte mobile.

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 2014 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 2014 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

1. Introducere .....	1
2. Piața serviciilor de acces la internet .....	2
3. Parametrii de calitate administrativi ai serviciilor de acces la internet .....	2
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 considerați.....	3
3.1.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 5	
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 considerați.....	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 .....	15
3.3.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix considerați.....	16
3.3.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 16	
3.3.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	17
3.4 Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente .....	17
3.4.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix considerați.....	17
3.4.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 18	
3.4.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	19
3.5 Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării .....	19
3.5.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix considerați.....	19
3.5.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 20	
3.5.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	20
3.6 Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali .....	21
3.6.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix considerați.....	22
3.6.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 23	
3.6.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil	26
4. Concluzii.....	29

## 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 acesteia 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 această 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 furnizori 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.

Astfel, în anul 2014, ANCOM a dezvoltat și a pus la dispoziția publicului Netograf.ro, o aplicație online unde utilizatorii serviciilor de acces la internet pot testa, monitoriza și evalua performanța realizată de furnizori, precum și evoluția acesteia în timp, respectiv îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului oferit.

Prin intermediul aplicației, utilizatorii de servicii de acces la internet pot măsura parametrii viteza de transfer a datelor, întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete de date și pot compara valorile obținute cu valorile nominale ale acestor parametri, asumate de furnizori prin contract. Suplimentar, pentru utilizatorii înregistrați, aplicația permite vizualizarea unui istoric al măsurătorilor individuale și globale.

Astfel, pe baza testelor efectuate de utilizatori și a ofertelor introduse, aplicația calculează și valorile medii ale parametrilor tehnici de calitate oferți de furnizori.

Netograf.ro testează calitatea conexiunii între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test amplasat într-un nod de tip internet interexchange. Măsurătorile indică o valoare a parametrilor mai aproape de experiența reală în accesarea internetului, deoarece calea măsurată include toată rețeaua furnizorului, precum și, în cazul furnizorilor de talie mică, alte rețele interconectate cu rețeaua proprie.

Raportul prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor de acces la internet, pentru anul 2014, din perspectiva parametrilor administrativi.

## **2. Piața serviciilor de acces la internet**

Pentru acest raport au fost considerați primii 100 de furnizori în funcție de numărul de utilizatori de servicii de acces la internet la punct fix, declarați la data de 31.12.2014, care reprezintă o cotă de piață de 96% și toți cei 4 furnizorii de servicii de acces la internet la puncte mobile. Dintre cei 100 de furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, 79 de furnizori au publicat pe toate cele 4 trimestre valorile parametrilor de calitate ale serviciilor de acces la internet. Majoritatea celor 21 de furnizori ce nu au publicat valorile parametrilor de calitate nu au o pagină de internet pe care să își facă cunoscute serviciile și ofertele.

Raportul ilustrează evoluția valorilor parametrilor de calitate a serviciilor de acces la internet în anul 2014. Astfel, la nivelul pieței sunt urmărite trei perspective:

- primii 100 de furnizorilor de servicii de acces la internet la punct fix, în funcție de numărul de utilizatori,
- 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 pieței 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 de servicii de acces la internet la punct fix, în funcție de numărul de conexiuni, dețin o cotă de piață de peste 91%, iar primii 100 de furnizori de servicii de acces la internet la punct fix dețin o cotă de piață de 96%.

În același timp, 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 primii 5 furnizori în funcție de numărul de abonați. Astfel, pe baza datelor statistice raportate de furnizori în decembrie 2014, au fost identificați primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix. Aceștia sunt, în ordine alfabetică, Digital Cable Systems S.A., NextGen Communications S.R.L., RCS&RDS S.A., TELEKOM Romania Communications S.A., UPC Romania S.R.L.. Lista primilor 5 furnizori după numărul de abonați este aceeași cu cea utilizată în raportul pentru anul 2013.

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 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, 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.

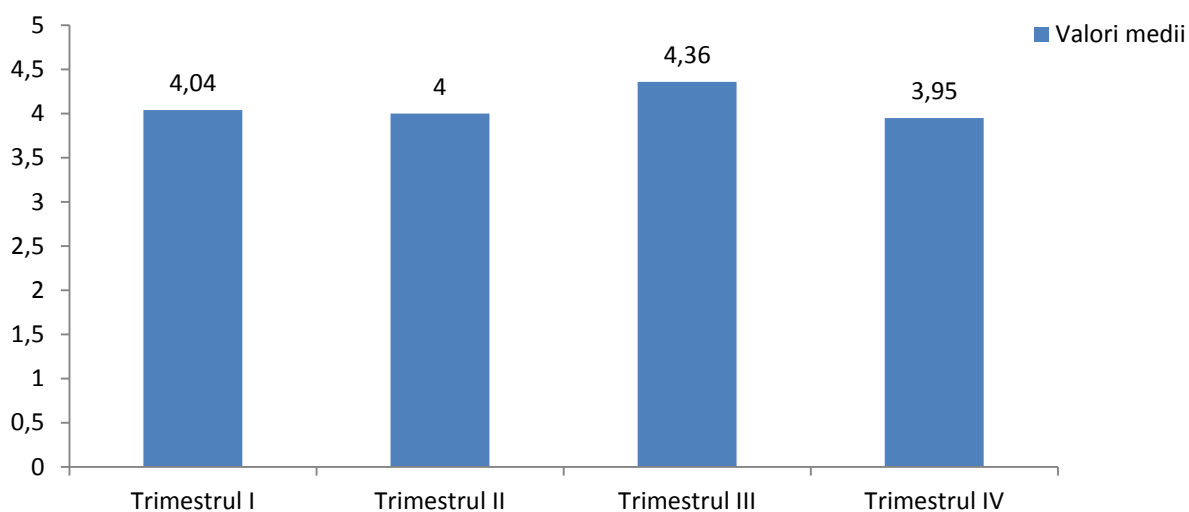
#### **3.1.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix considerați**

Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet la punct fix variază de la 1 zi până la 90 de zile. Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori și utilizatorii finali sunt de 15 zile și de 30 de zile. Valoarea medie rotunjită a termenului asumat de furnizori este de 17 zile pentru toate cele 4 trimestre.

Se observă că termenul asumat este constant, 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 39 de zile. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

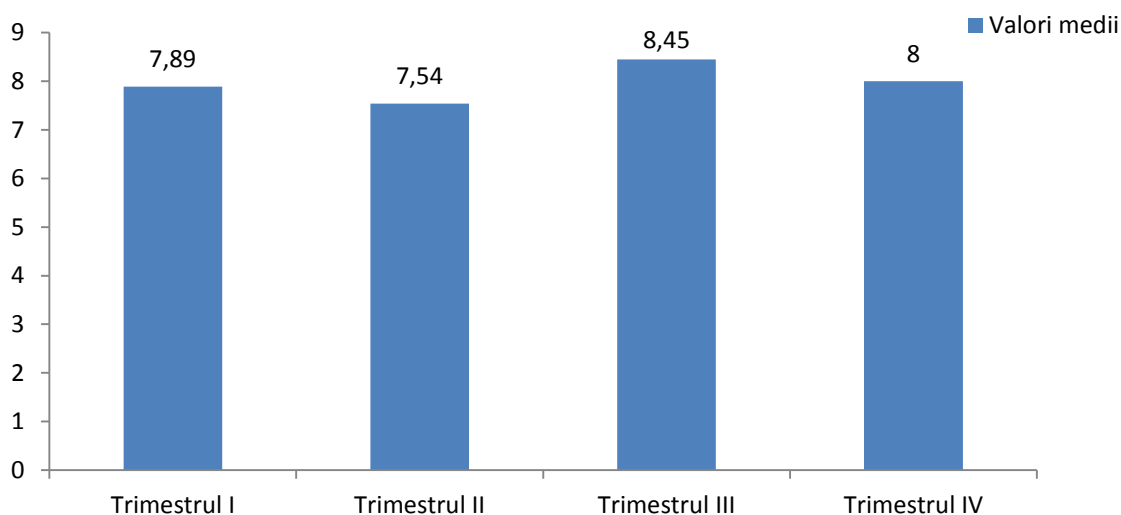
### Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri (exprimat în zile)



Se observă că deși termenul mediu asumat de furnizori este de aproape 17 zile, instalarea serviciului este efectuată mult mai repede, într-un termen mediu de aproximativ 4 zile, 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 99 zile. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

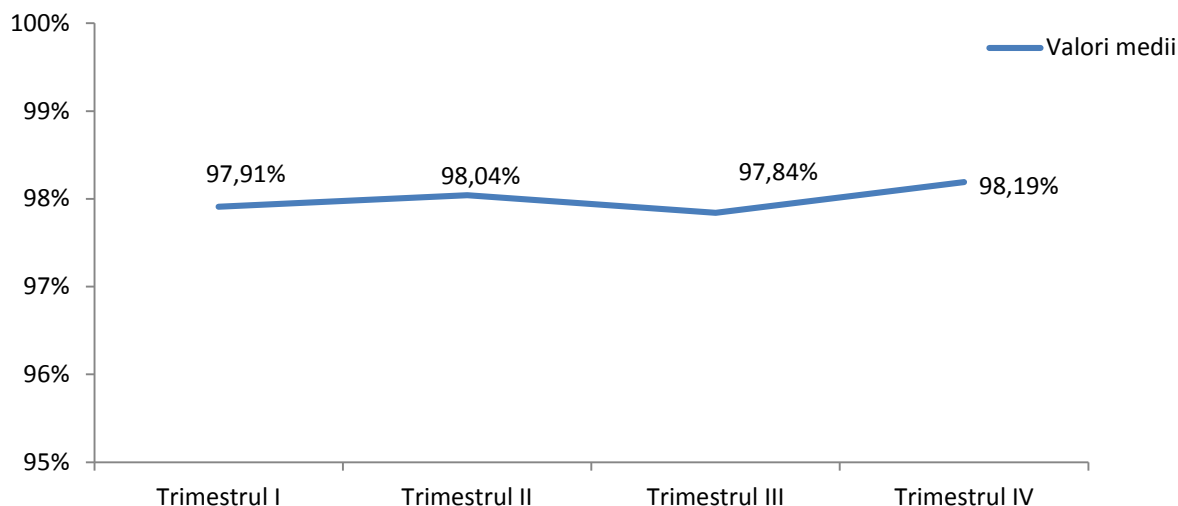
### Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri (exprimat în zile)



Ca și în cazul parametrului anterior se observă că instalarea serviciului este efectuată în general mult mai repede decât termenul asumat chiar dacă sunt excluși 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:

### Valori medii

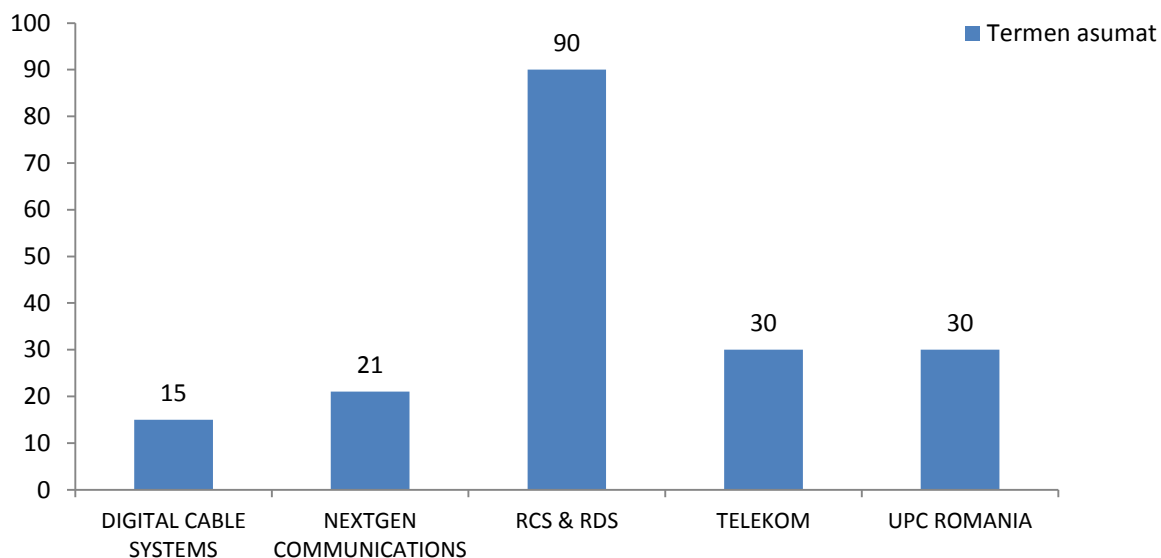


Se observă că, potrivit datelor publicate, majoritatea furnizorilor își îndeplinesc în majoritatea cazurilor angajamentele asumate în fața utilizatorilor iar valoarea medie a parametrului are o tendință constantă.

### 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:

#### Termen asumat (exprimat în zile)



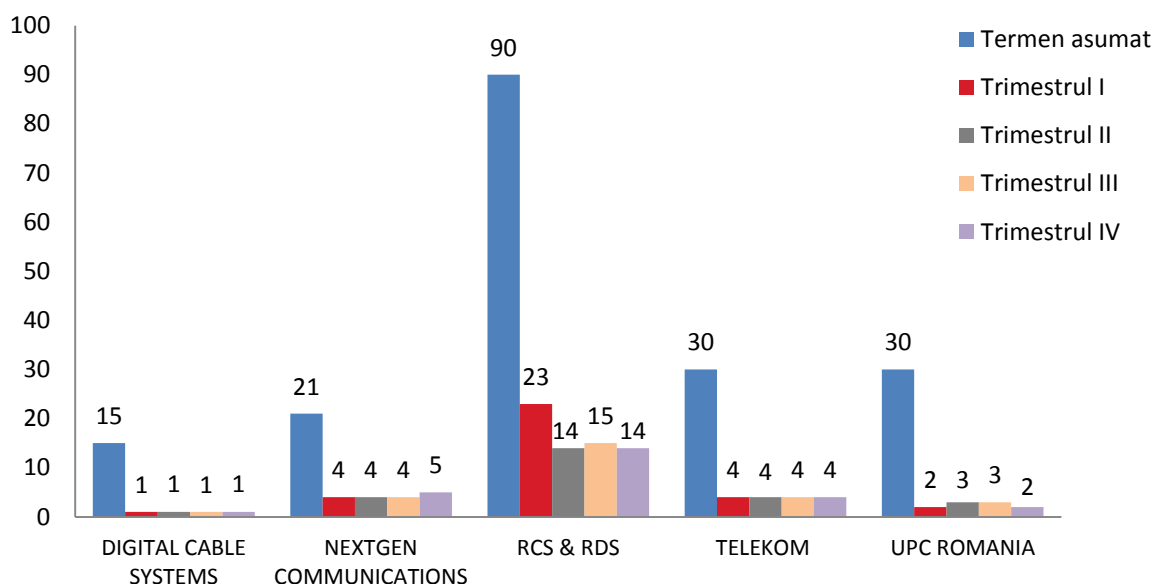
Se observă că termenul asumat are o valoare ridicată, durata furnizării serviciului fix depinzând atât de instalarea echipamentelor și cablurilor de conectare la rețeaua furnizorului cât și de acordarea accesului logic al utilizatorului la rețea.

Se poate observa că cel mai mic termen de furnizare asumat îl are Digital Cable Systems (15 zile), în timp ce cel mai mare termen de furnizare îl are RCS&RDS (90 de zile).



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:

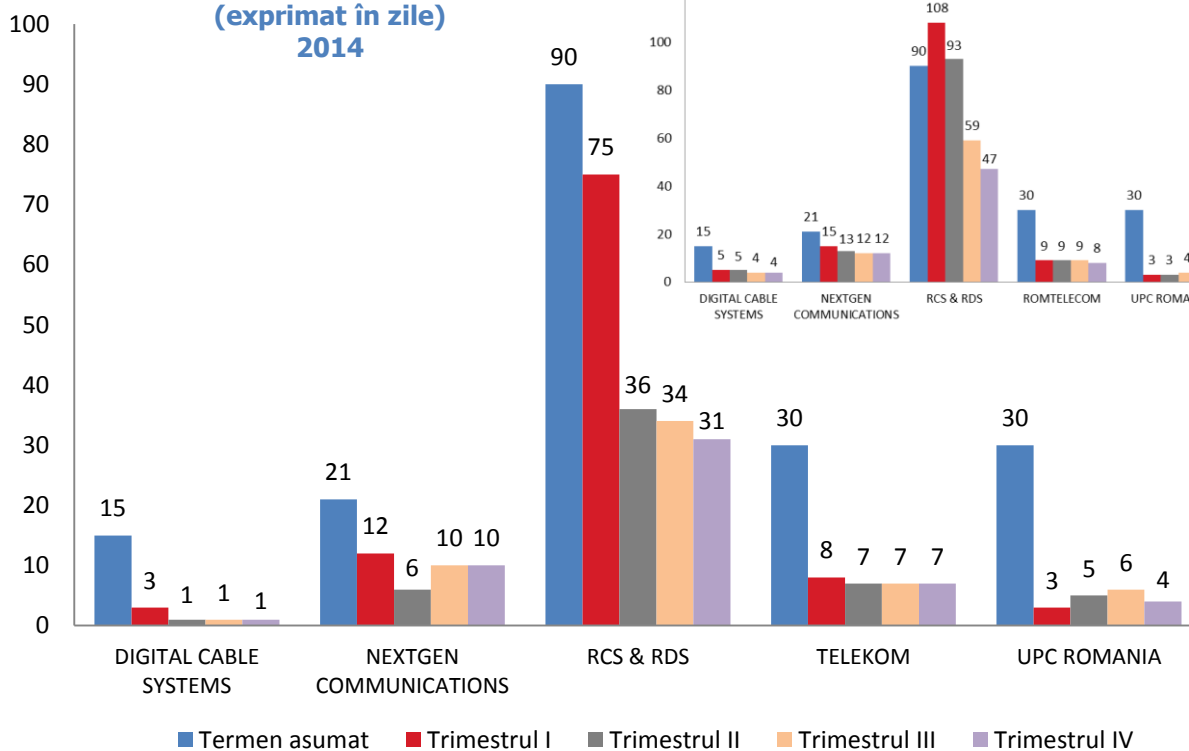
**Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri (exprimat în zile)**



Se observă că soluționarea cererilor de furnizare a serviciului pentru 80% din acestea este mult mai rapidă decât termenul asumat prin contract.

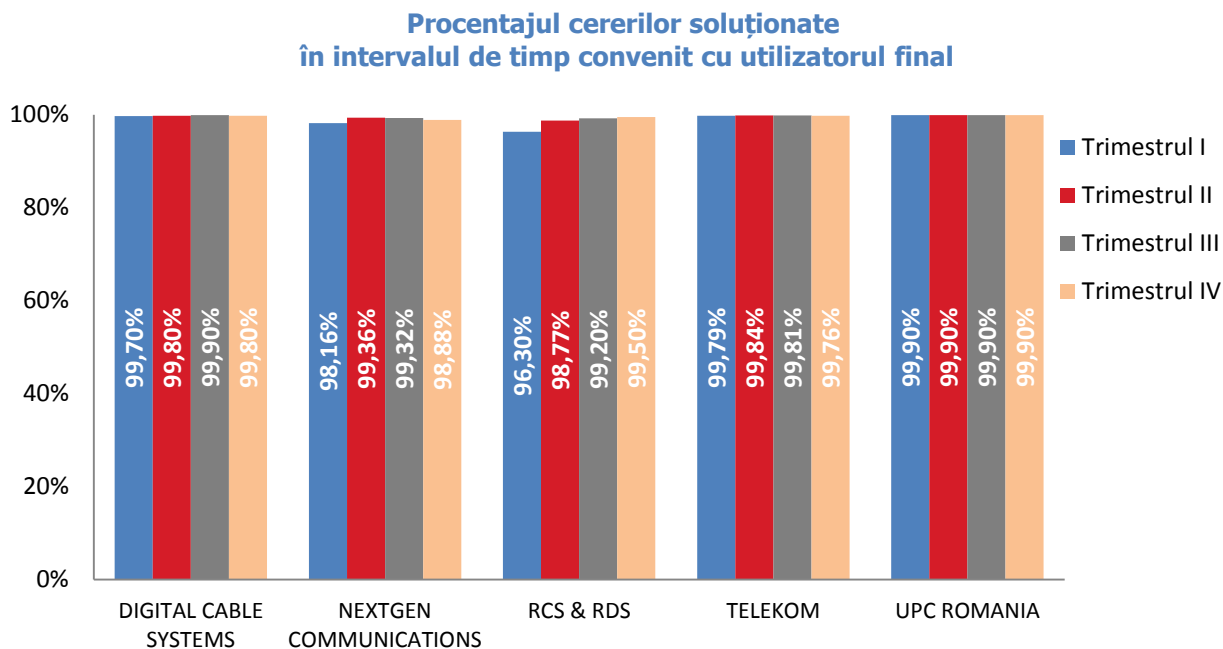
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet este prezentată în graficul următor:

**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri (exprimat în zile) 2014**

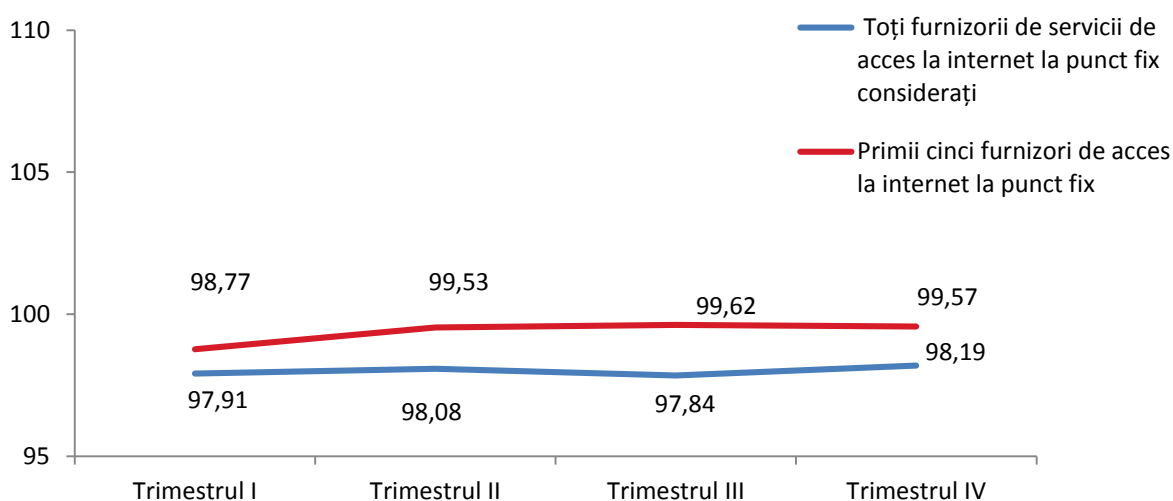


Și în cazul a 95% din cererile de furnizare a serviciului, termenul asumat prin contract este respectat. Comparând valorile duratei în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri publicate în 2014 de către cei 5 furnizori cu cele publicate în 2013, se poate observa o scădere a acestei durate înregistrată de către 4 dintre furnizori, pe toate cele 4 trimestre ale anului 2014.

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



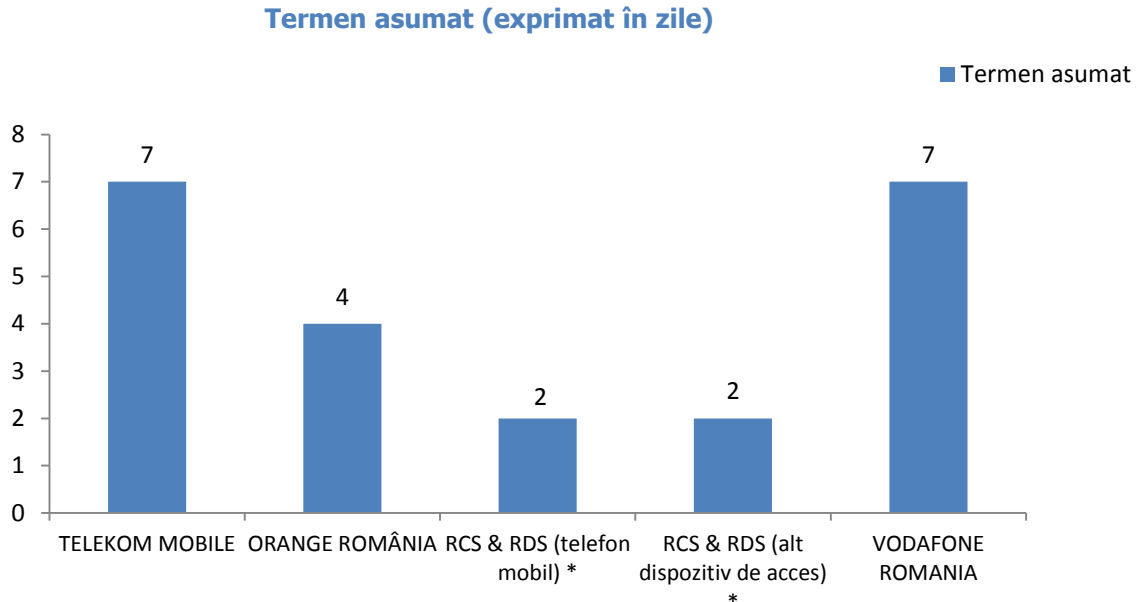
**Comparația valorilor medii ale procentajului cererilor soluționate în intervalul convenit cu utilizatorul**



Prin compararea valorilor medii ale procentajului cererilor soluționate în intervalul convenit cu utilizatorul se poate observa că performanțele primilor cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix privind soluționarea cererilor de furnizare a serviciului, sunt mai bune decât media pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix considerați în acest raport.

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

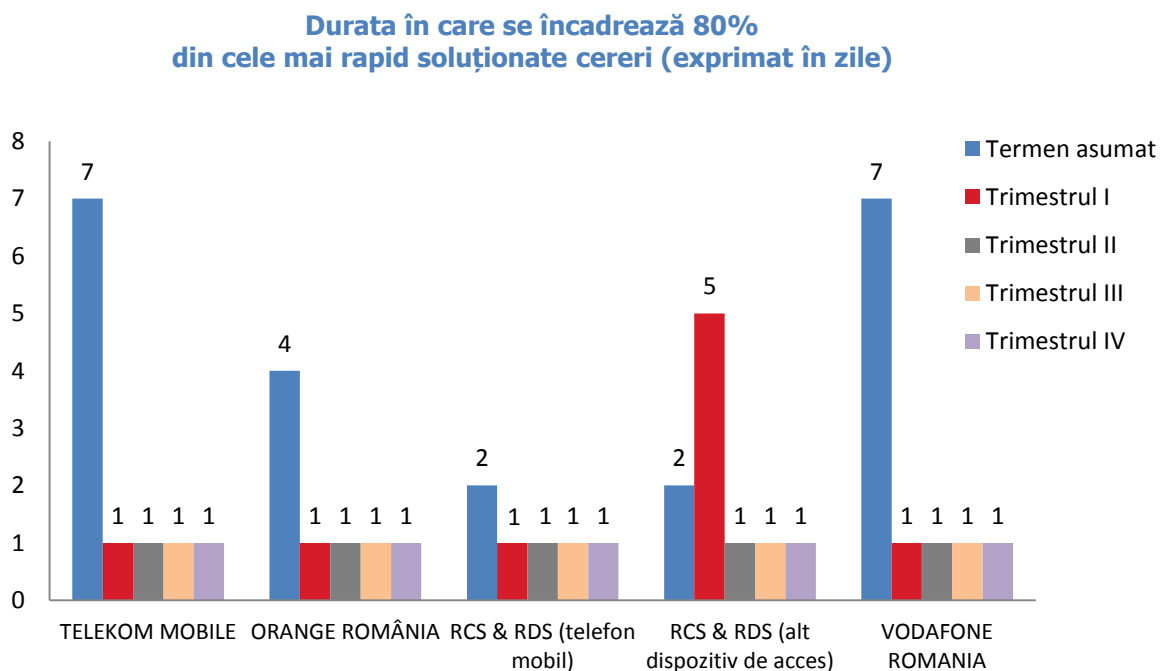
Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet la punct mobil este prezentat în graficul următor:



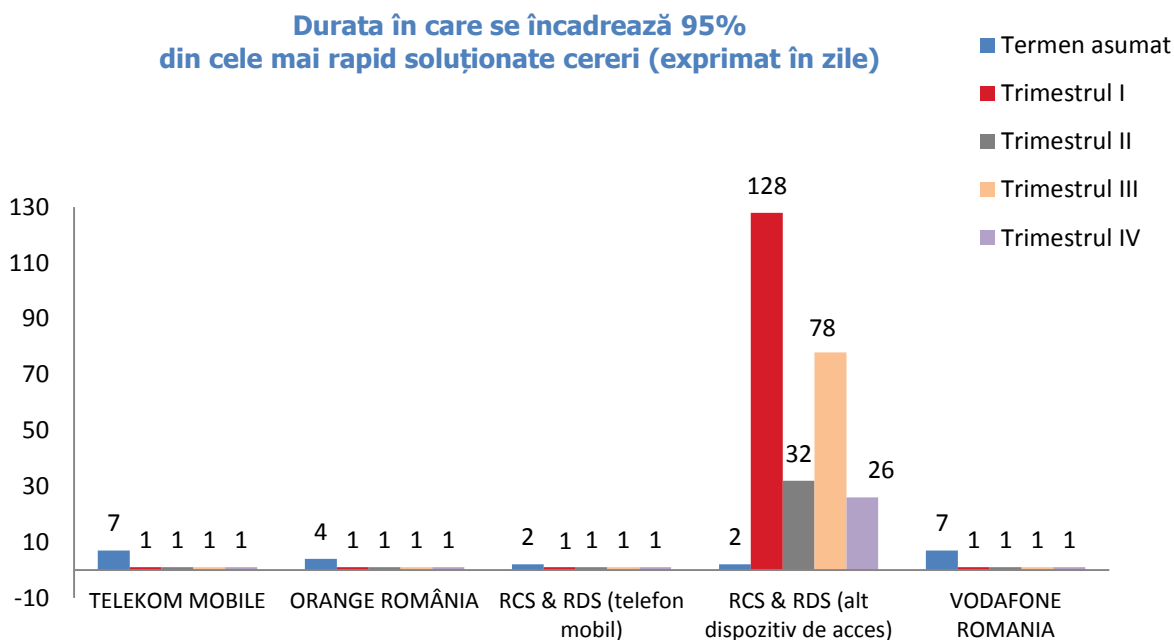
\* Observație: Termenul RCS&RDS pentru furnizarea serviciului de acces la internet curge de la momentul predării echipamentului.

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.

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:

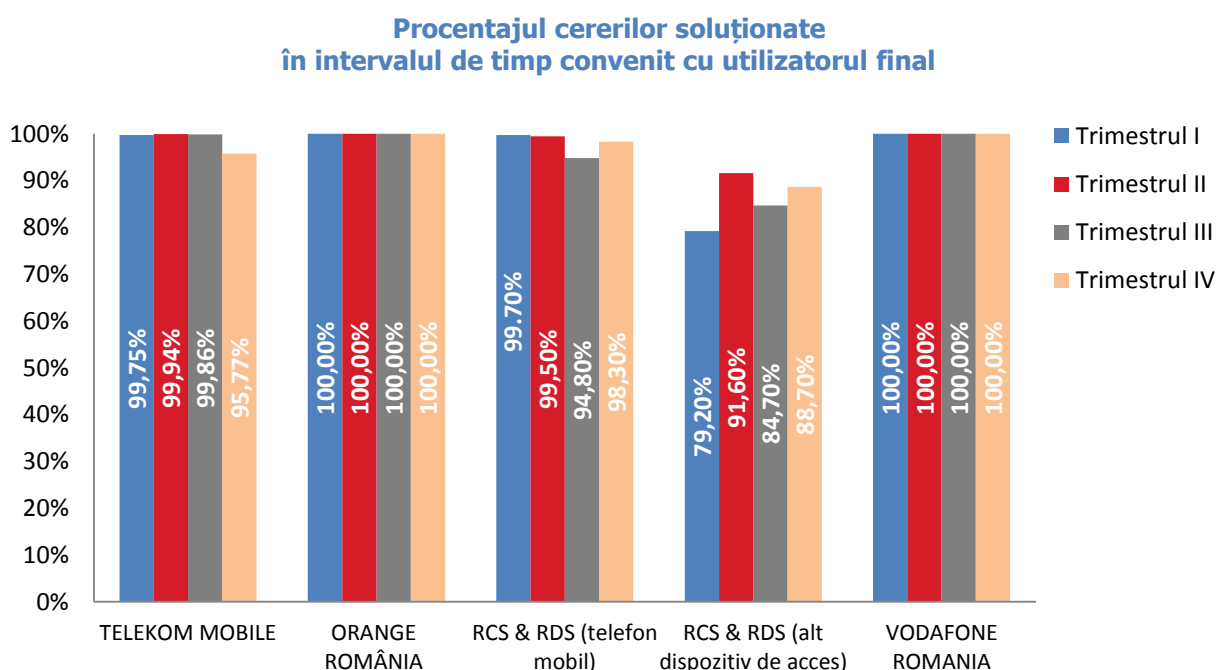


Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct mobil este prezentată în graficul următor:



Se observă că durata de instalare pentru internet la punct mobil este în majoritatea cazurilor 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 alt dispozitiv de acces care se realizează într-un timp foarte mare deoarece depinde de disponibilitatea echipamentului terminal. Comparând aceste valori cu cele publicate de RCS&RDS în anul 2013, se poate observa o îmbunătățire a duratei în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de acces la internet la punct fix.

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



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 alt dispozitiv de acces.

### **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.

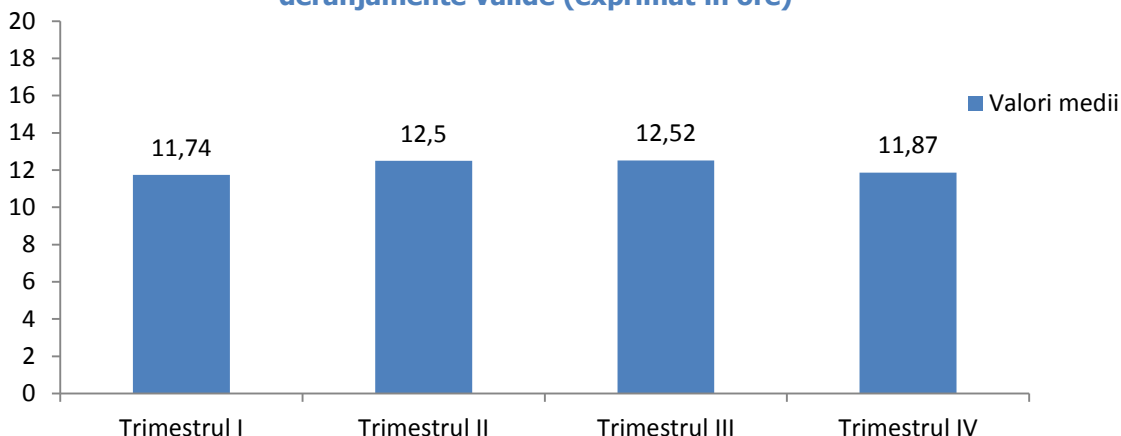
Parametrul durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide exclude 20% din cei mai mari timpi de remediere a serviciului. Parametrul durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri exclude 5% din cei mai mari timpi de remediere a serviciului. Astfel, 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 considerați**

Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor variază de la 1 oră până la 72 ore. Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori și utilizatorii finali sunt 24 de ore, 48 de ore și 72 de ore. Valoarea medie rotunjită a termenului asumat de furnizori este 39 ore pentru cele 4 trimestre.

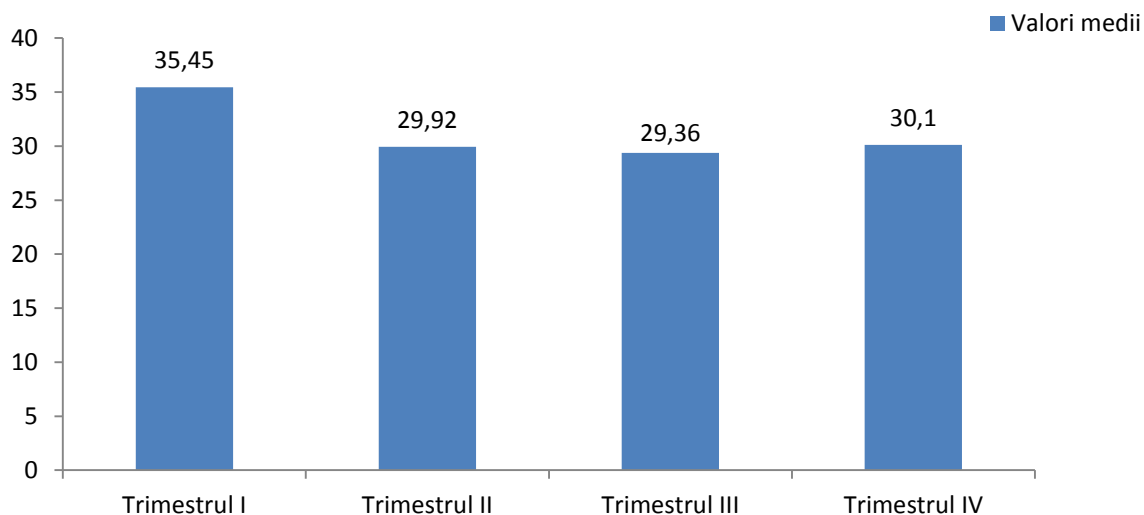
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide este cuprinsă între 1 și 81 de ore. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

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



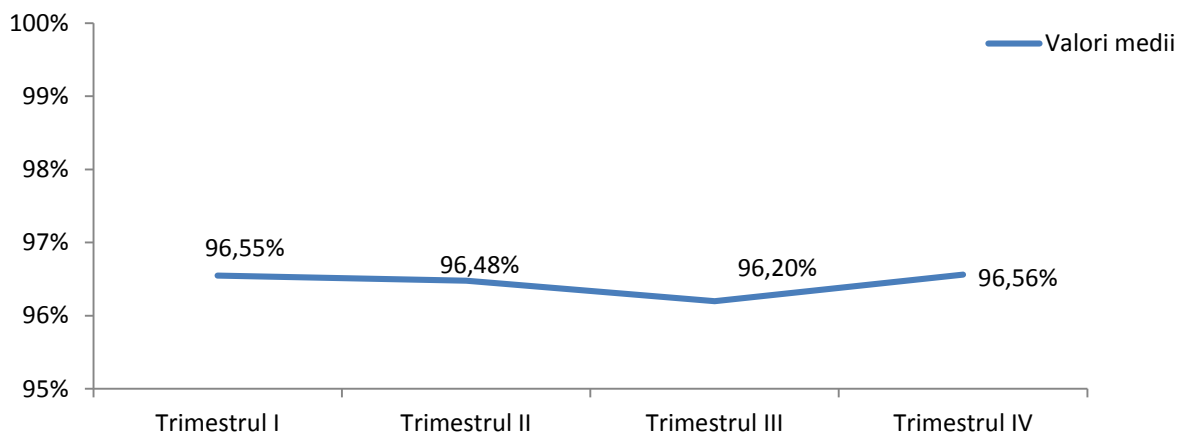
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide este cuprinsă între 1 și 611 ore. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

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



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

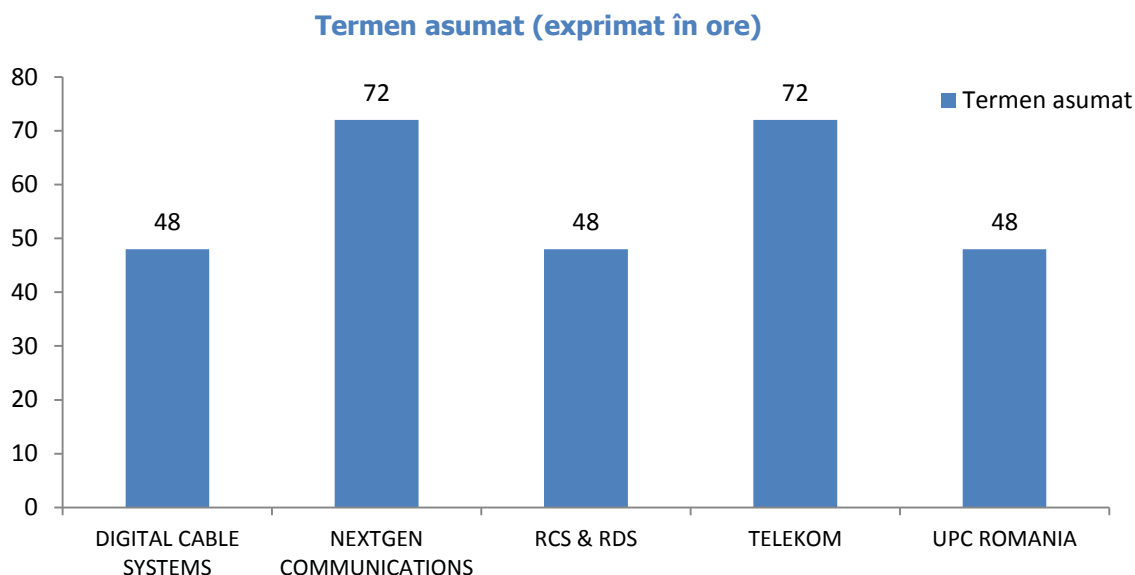
### Valori medii



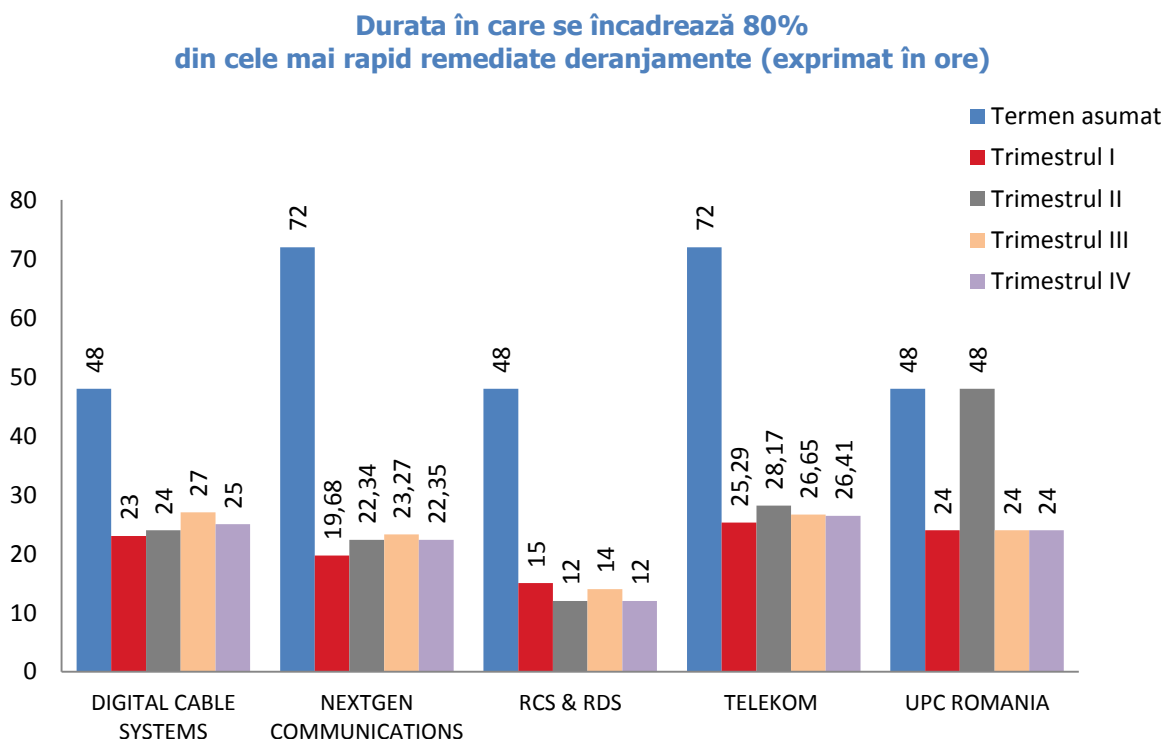
Potrivit datelor publicate, 30% din totalul furnizorilor considerați în acest raport, își îndeplinesc în totalitate angajamentele asumate în fața utilizatorilor, cu un procentaj al deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final de 100%.

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

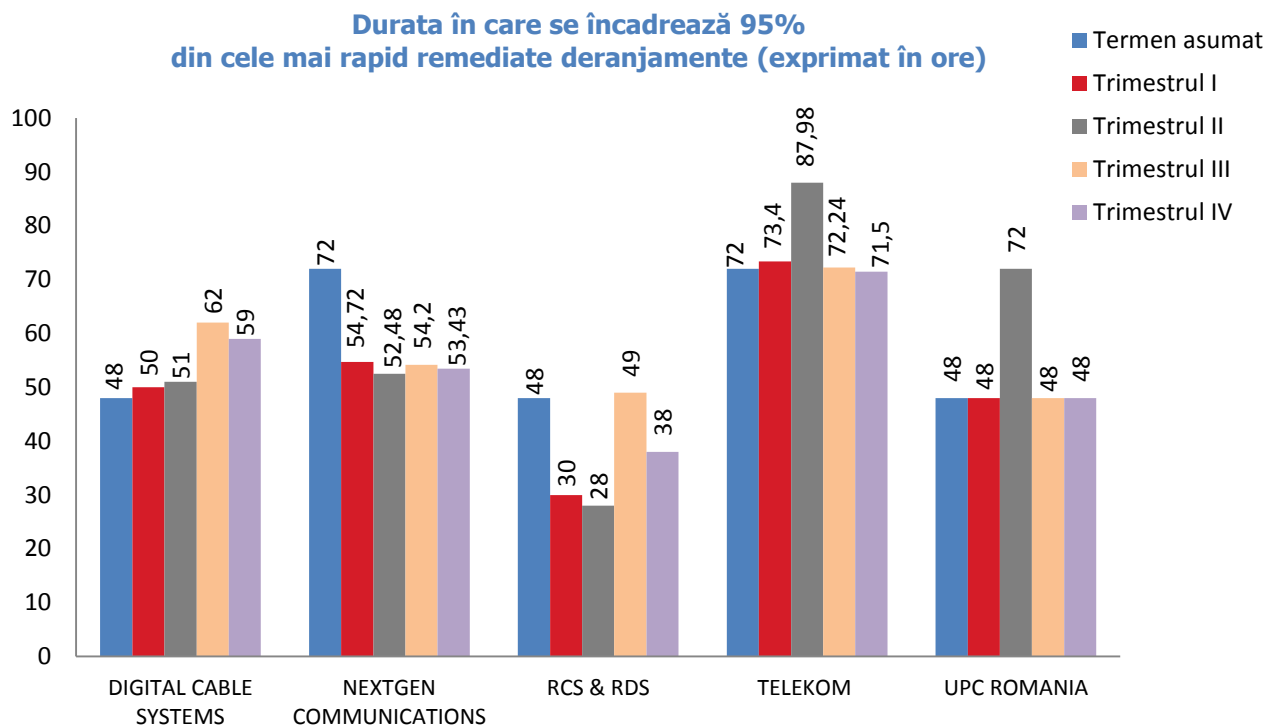
Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor este prezentat în graficul următor:



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

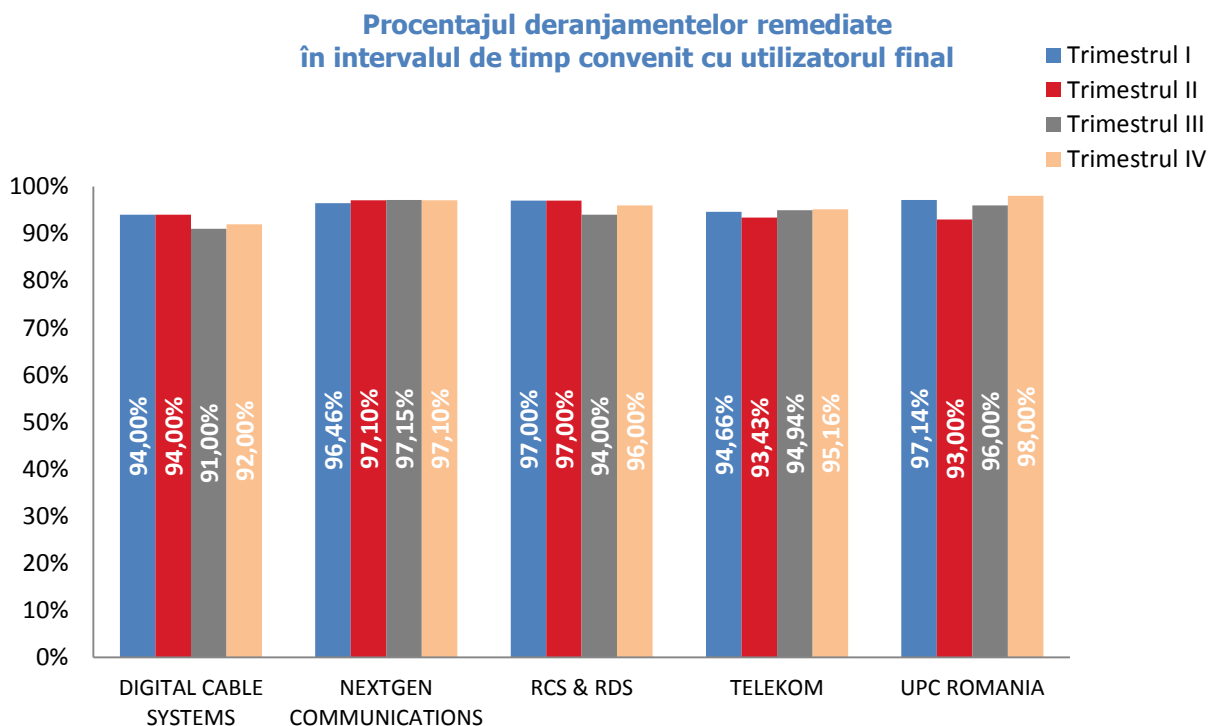


Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente este prezentată în graficul următor:



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 unor furnizori.

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

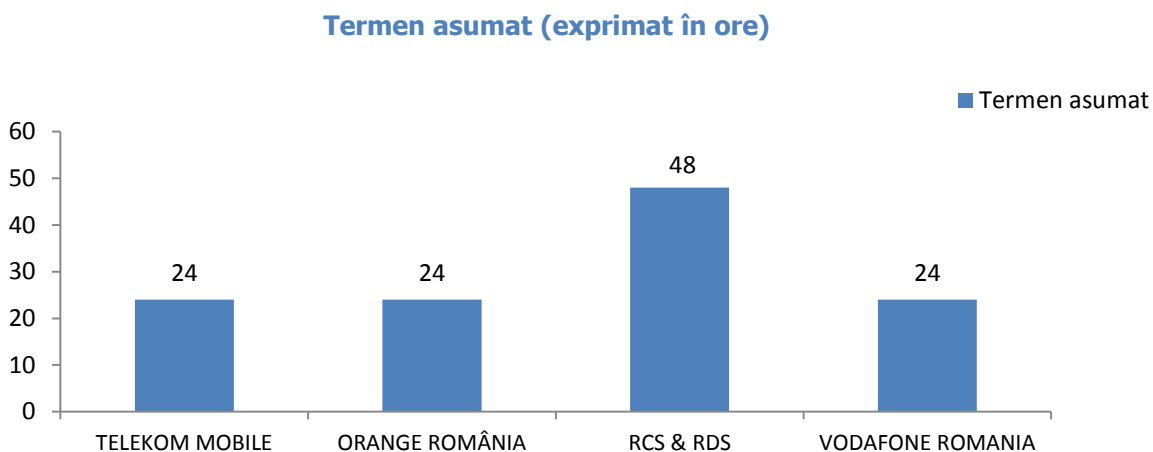




Majoritatea reclamațiilor referitoare la deranjamente sunt soluționate de către furnizori în timpul convenit în contractele încheiate cu utilizatorii finali, procente ce se încadrează între 91% și 98%.

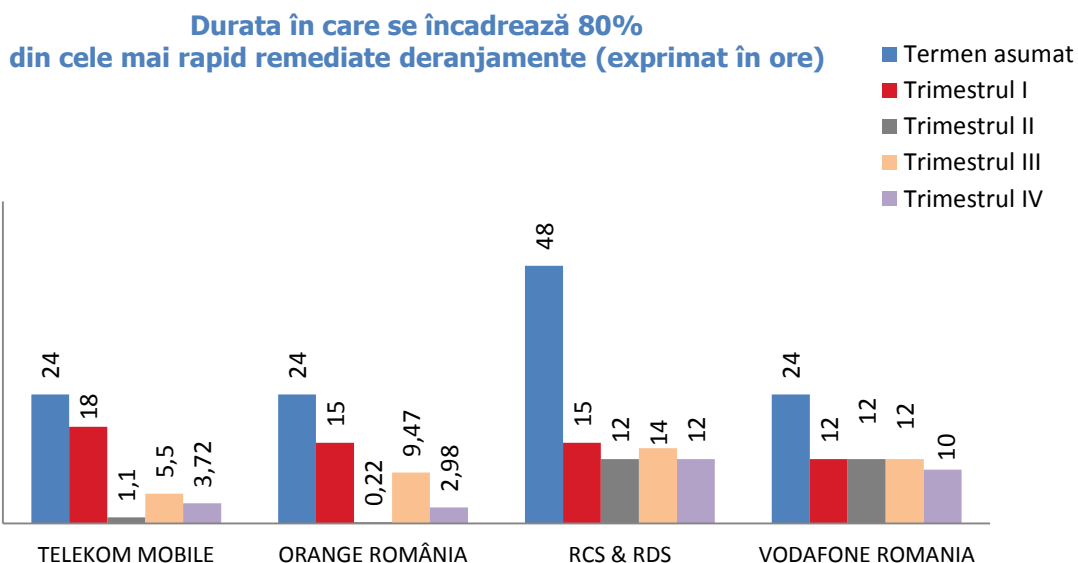
### 3.2.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

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



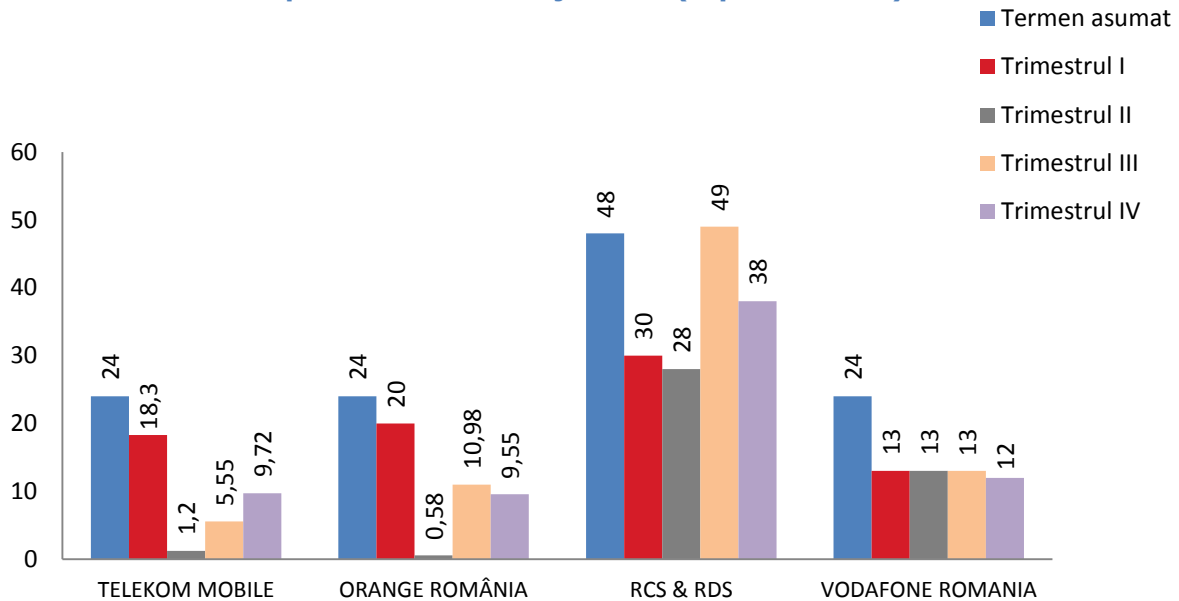
Termenele de remediere a deranjamentelor pentru serviciul de acces la internet la punct mobil sunt mai mici decât pentru serviciul de acces la internet la punct fix, aceasta datorându-se faptului că, în acest caz, toate echipamentele sunt sub controlul furnizorului și nu necesită o intervenție la locația clientului ca în cazul serviciului la punct fix.

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



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

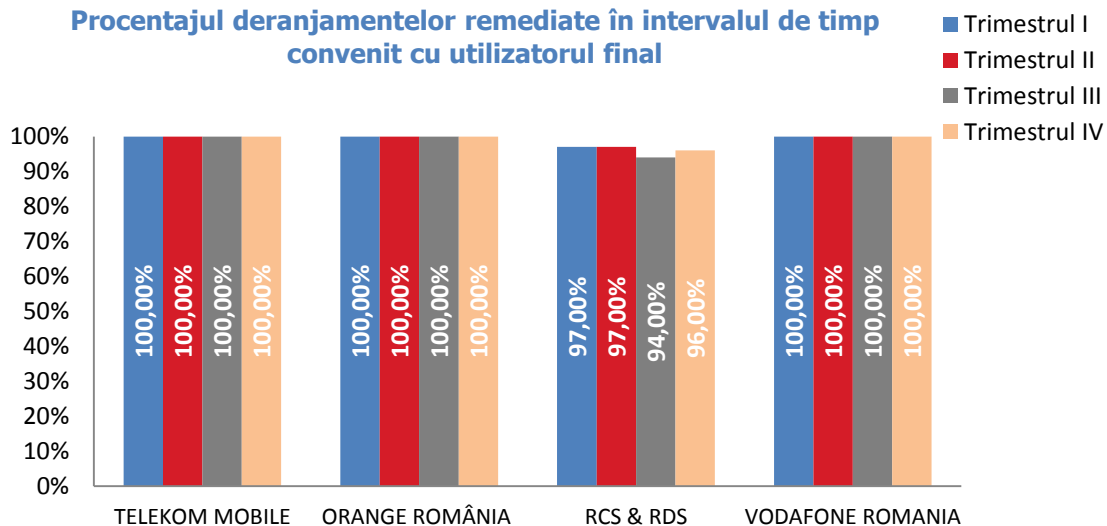
**Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente (exprimat în ore)**



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:

**Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final**



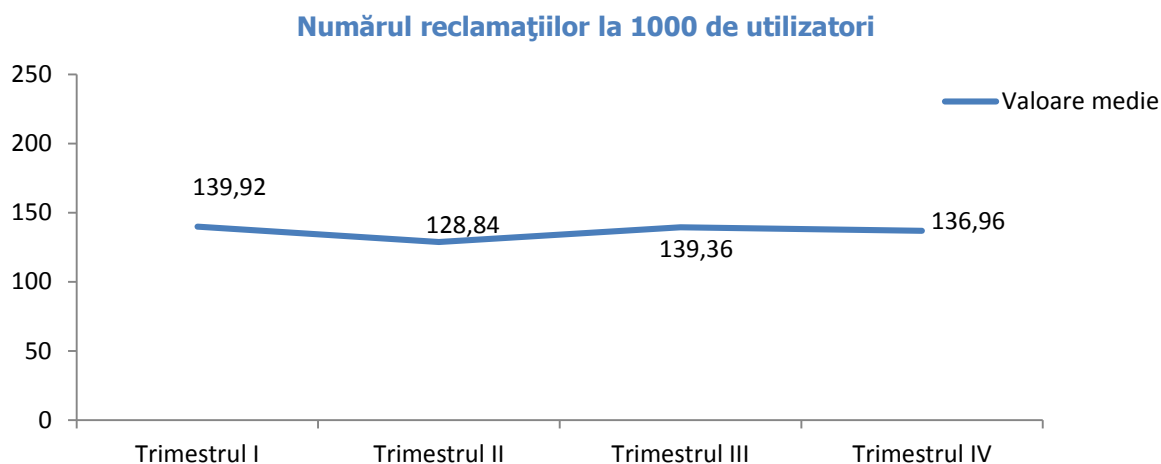
### 3.3 Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

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 considerați

Valorile medii pentru frecvența reclamațiilor sunt prezentate în graficul următor:

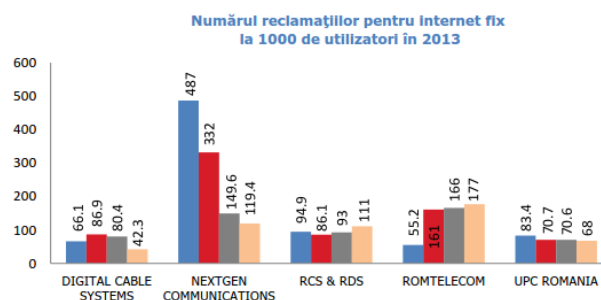
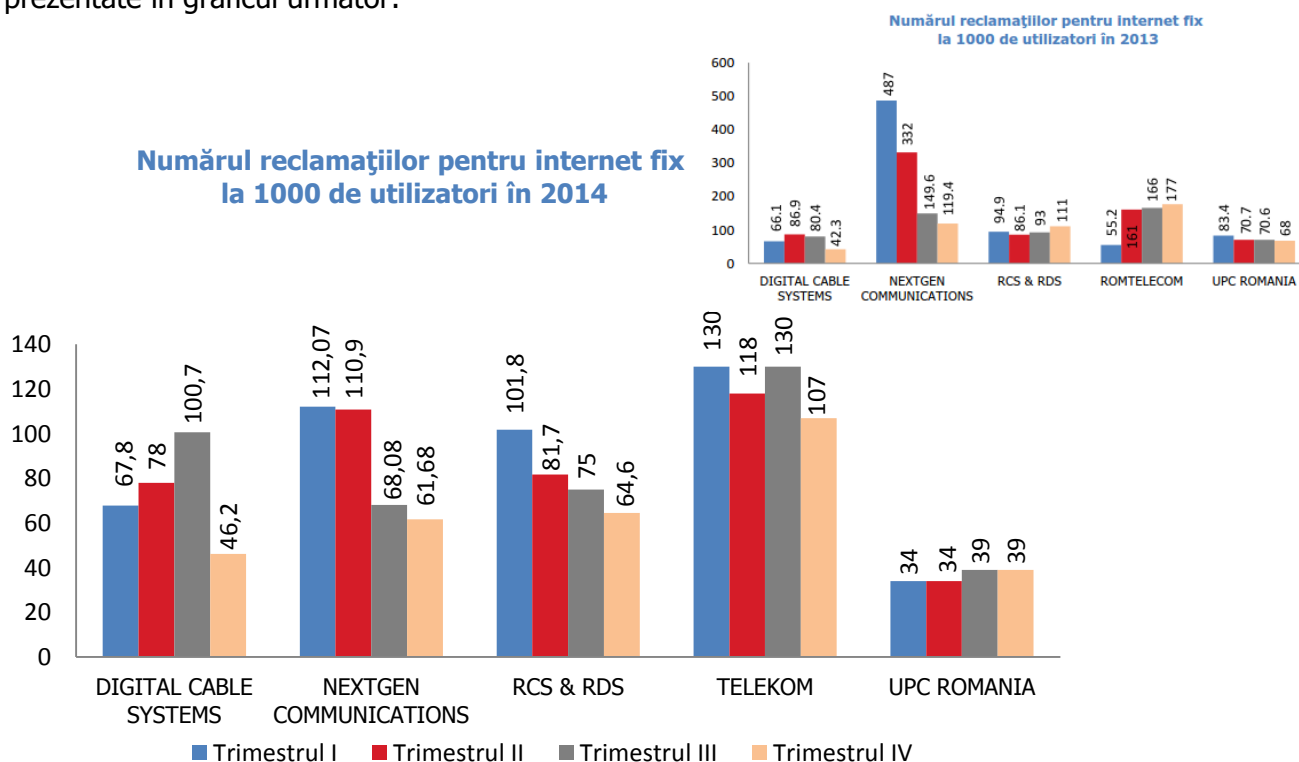


Se observă în general o tendință relativ constantă pentru frecvența reclamațiilor, valorile parametrului neînregistrând o degradare sau îmbunătățire semnificativă.

Doi furnizori au declarat că nu au avut reclamații în anul 2014.

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

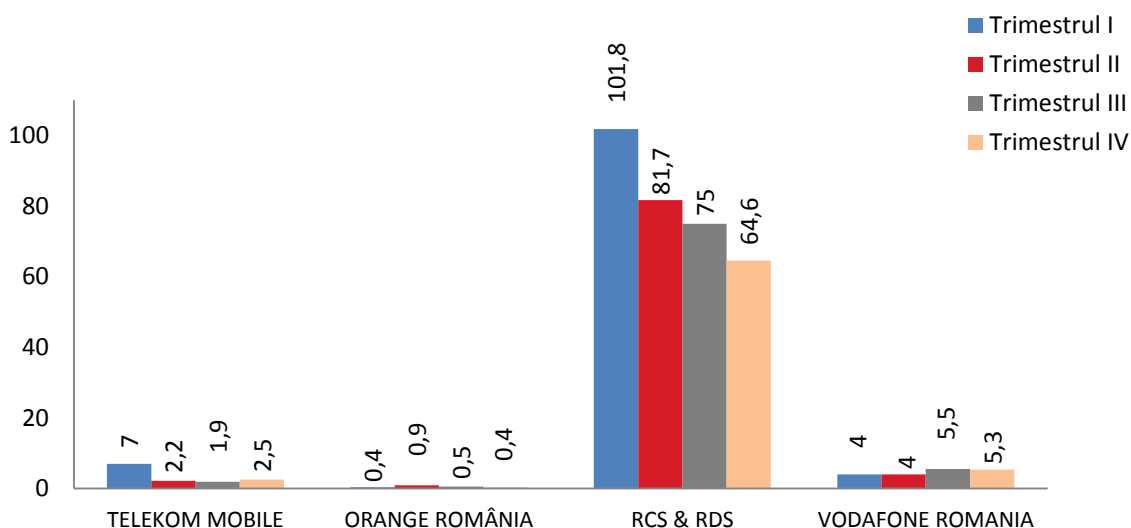
Valorile pentru frecvența reclamațiilor pentru primii cinci furnizori de internet la punct fix sunt prezentate în graficul următor:



### 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



Menționăm faptul că RCS&RDS nu a prezentat valorile acestui parametru de calitate defalcat pe serviciul de acces la internet la punct fix și la punct mobil.

### 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.

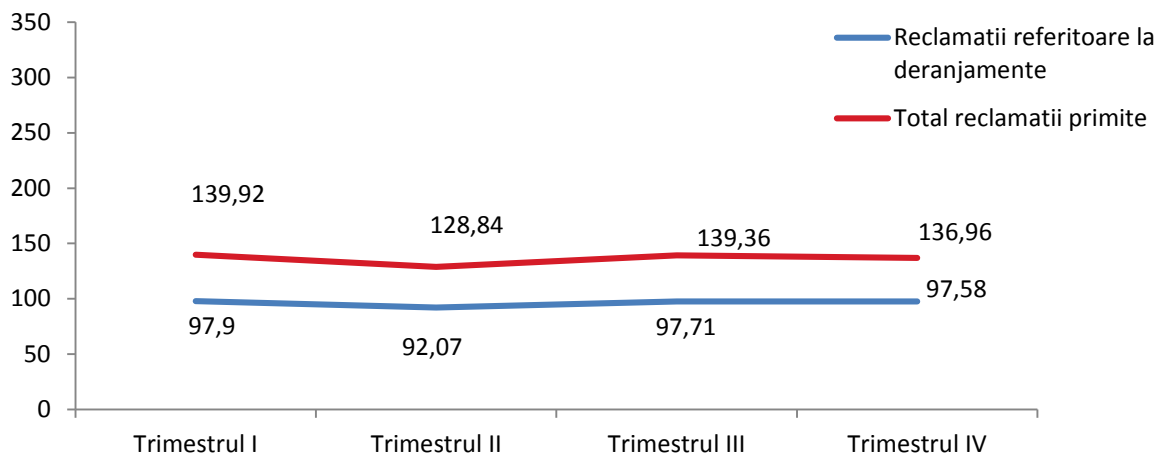
Statistica include toate reclamațiile referitoare la deranjamente validate, primite în perioada de raportare. O reclamație referitoare la un deranjament validat constă într-o reclamație cauzată de întreruperea sau degradarea serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, și atribuită 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 considerați

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

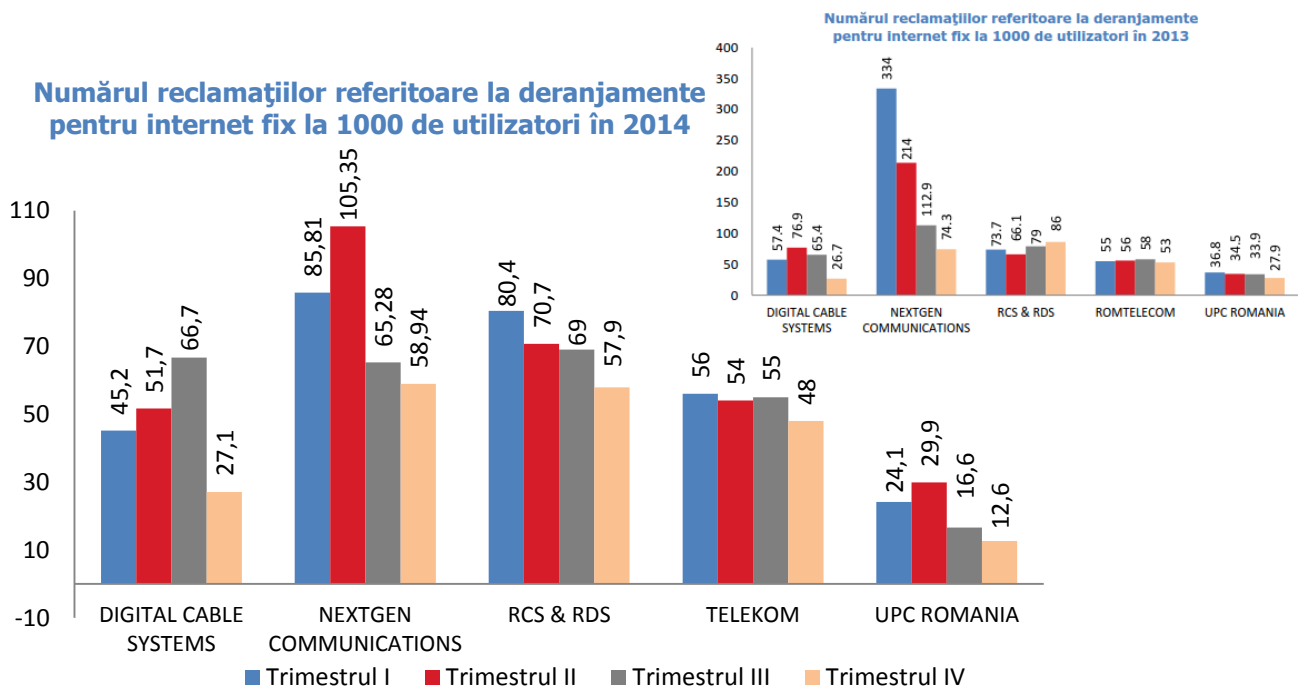
### Numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente - valori medii la 1000 de utilizatori -



Se observă o tendință relativ constantă 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, reprezentând aproximativ 70% din totalul reclamațiilor, celelalte tipuri de reclamații, inclusiv cele referitoare la factură, fiind în proporție mult mai mică.

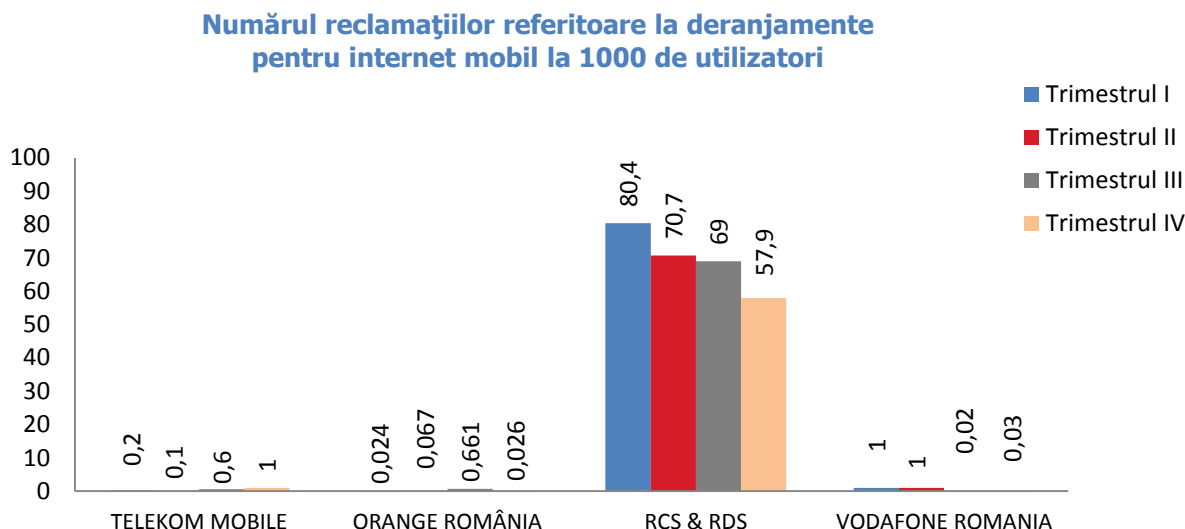
### 3.4.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

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 (o parte ocazionali) cât și faptului că rețeaua de acces radio mobilă, ca și mediu de transmisie, prezintă unele avantaje din acest punct de vedere, față de cablurile aferente rețelei de acces la un punct fix (o mare parte a incidentelor ce afectează rețelele fixe sunt cauzate de deteriorarea cablurilor).

Menționăm faptul că RCS&RDS nu a prezentat valorile acestui parametru de calitate defalcat pe serviciul de acces la internet la punct fix și la punct mobil.

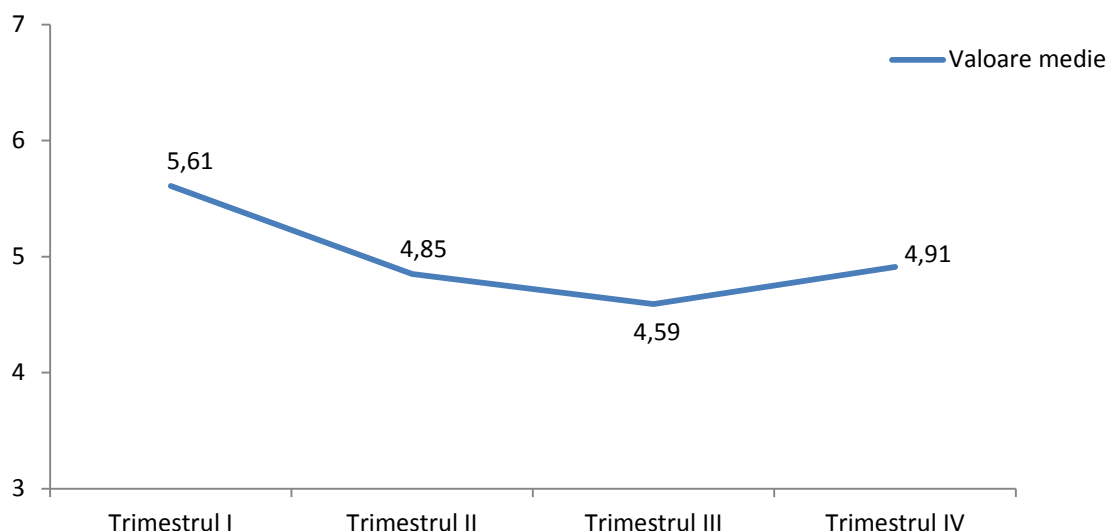
### 3.5 Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

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 considerați

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

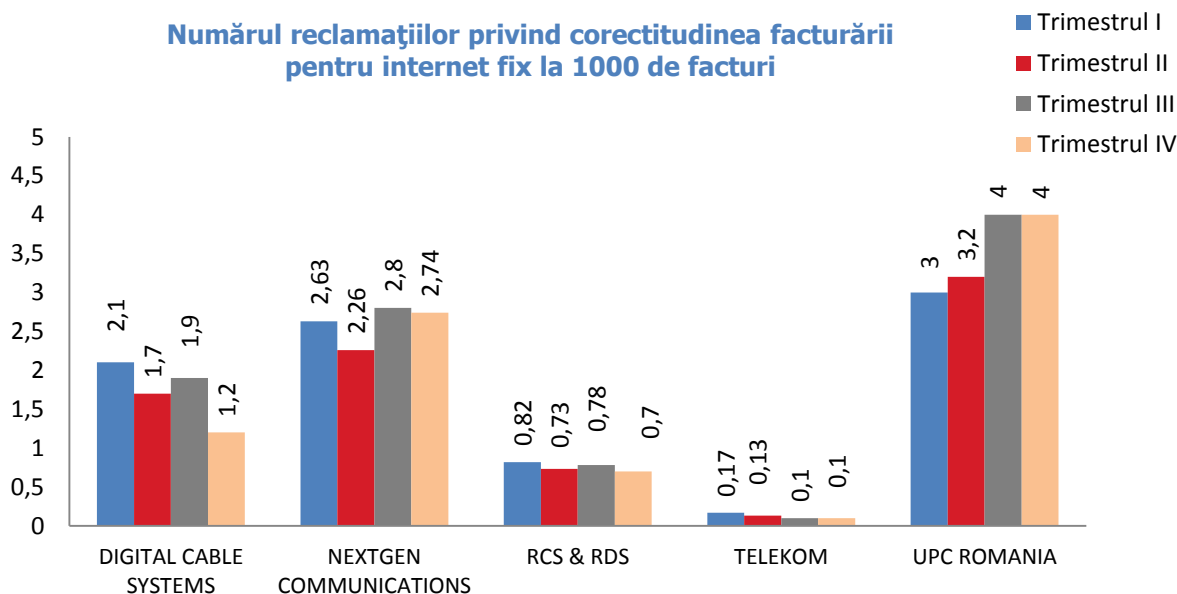
### Numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării - valori medii la 1000 de facturi



Dintre cei 79 de furnizori care au publicat informații privind acest parametru numărul furnizorilor care nu au avut reclamații privind corectitudinea facturării este de 25 pe trimestrul 1, 29 pe trimestrul 2, 27 pe trimestrul 3 și 30 pe trimestrul 4.

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

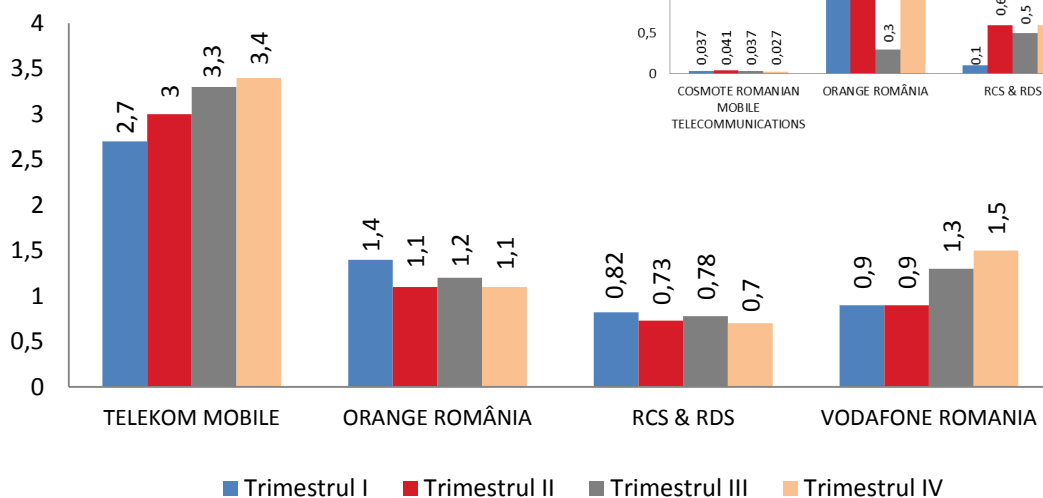
Valorile pentru frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării pentru primii cinci furnizori de internet la punct fix sunt prezentate în graficul următor:



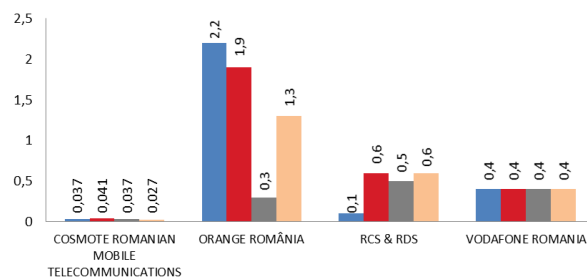
### 3.5.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

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

### Numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării pentru internet mobil la 1000 de facturi în 2014



### Numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării pentru internet mobil la 1000 de facturi în 2013



Cu toate că frecvența reclamațiilor privind deranjamentele pentru accesul la internet la punct mobil este mult mai mică decât frecvența reclamațiilor privind deranjamentele pentru accesul la internet la punct fix, acest lucru nu se reflectă și în frecvența reclamațiilor privind factura, valorile fiind comparabile pentru cele două tipuri de acces la internet.

### 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 termenul de 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.

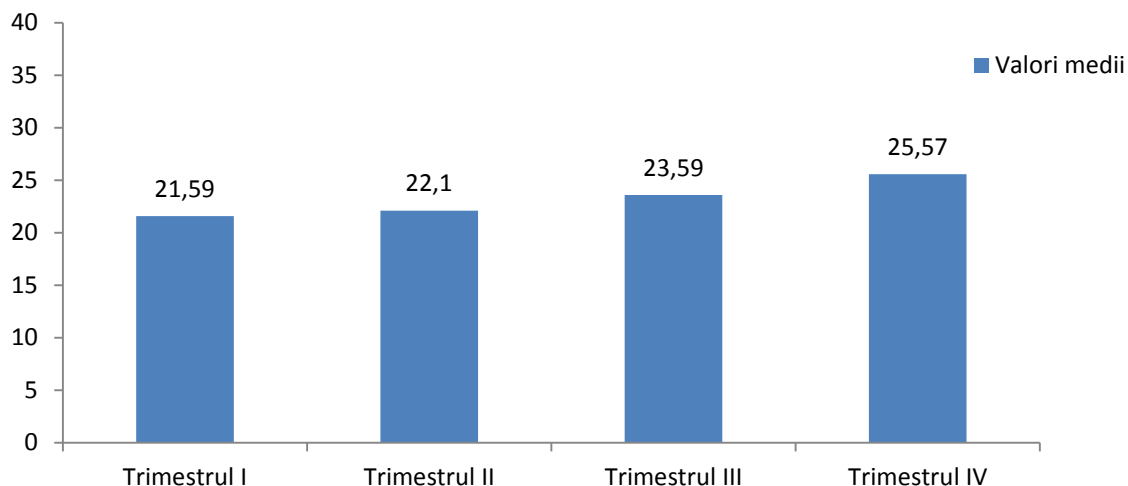


### 3.6.1 Valorile parametrilor pentru toți furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix considerați

Termenul asumat de furnizori pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali variază de la 4 ore până la 720 ore (30 de zile). Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori și utilizatorii finali sunt 24 de ore, 48 de ore, 72 de ore și 720 de ore. Valorarea medie a termenului asumat de furnizori pentru cele 4 trimestre este de 158,9 ore.

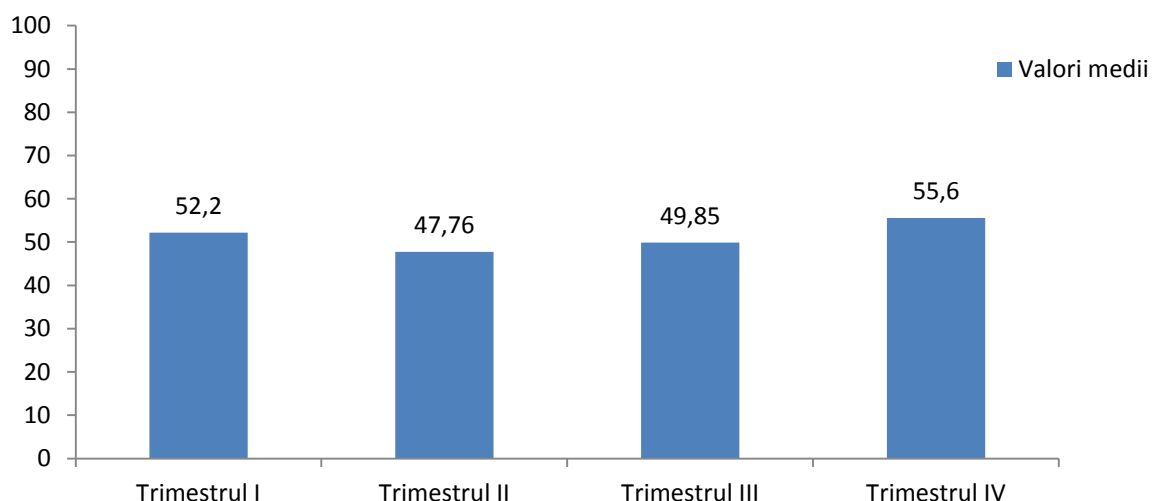
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații este cuprinsă între 1 și 694 de ore. Variația valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:

**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 828 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)**

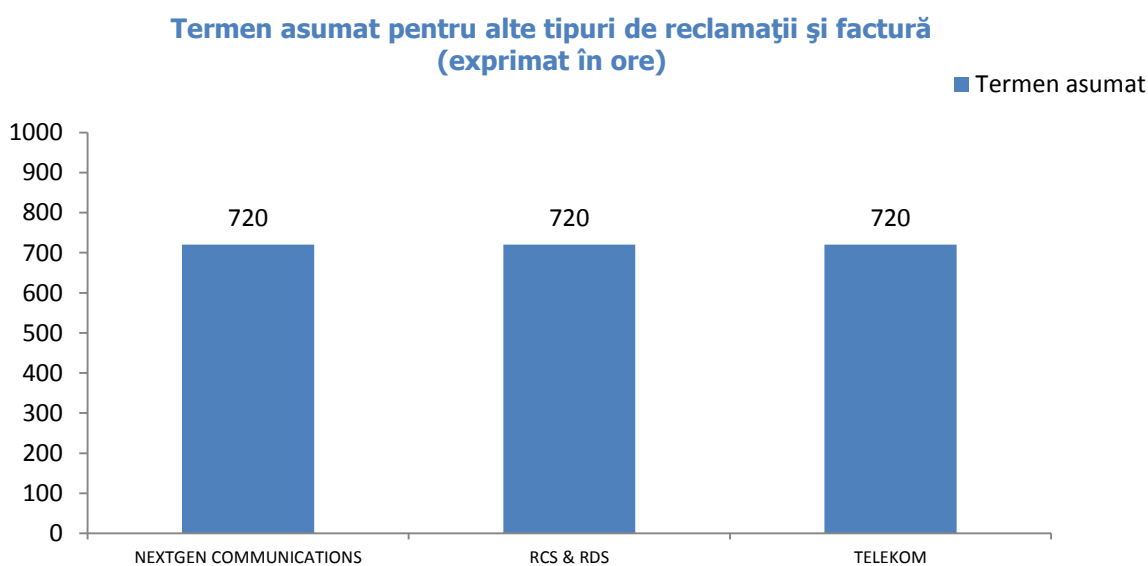
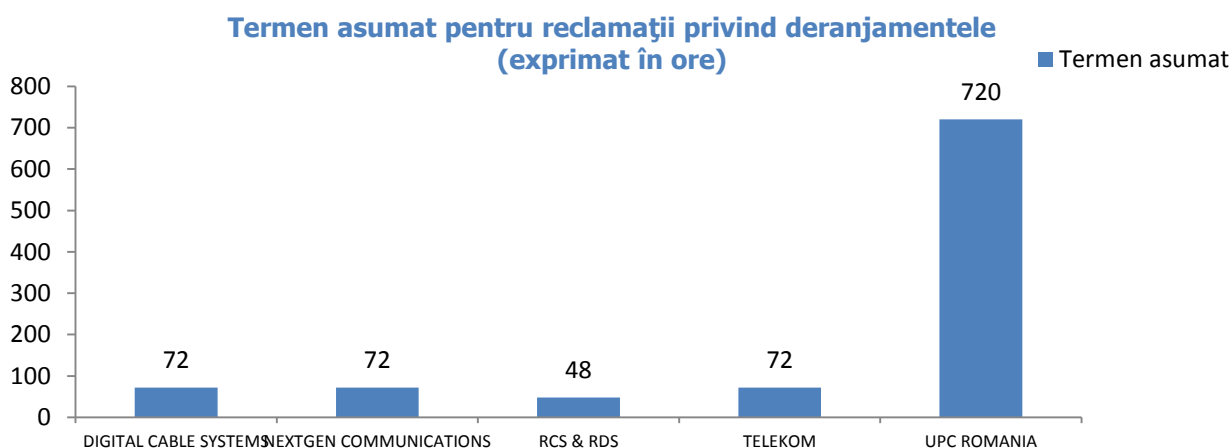


Se observă ca soluționarea reclamațiilor se face, în general, într-un termen mai scurt decât termenul asumat.

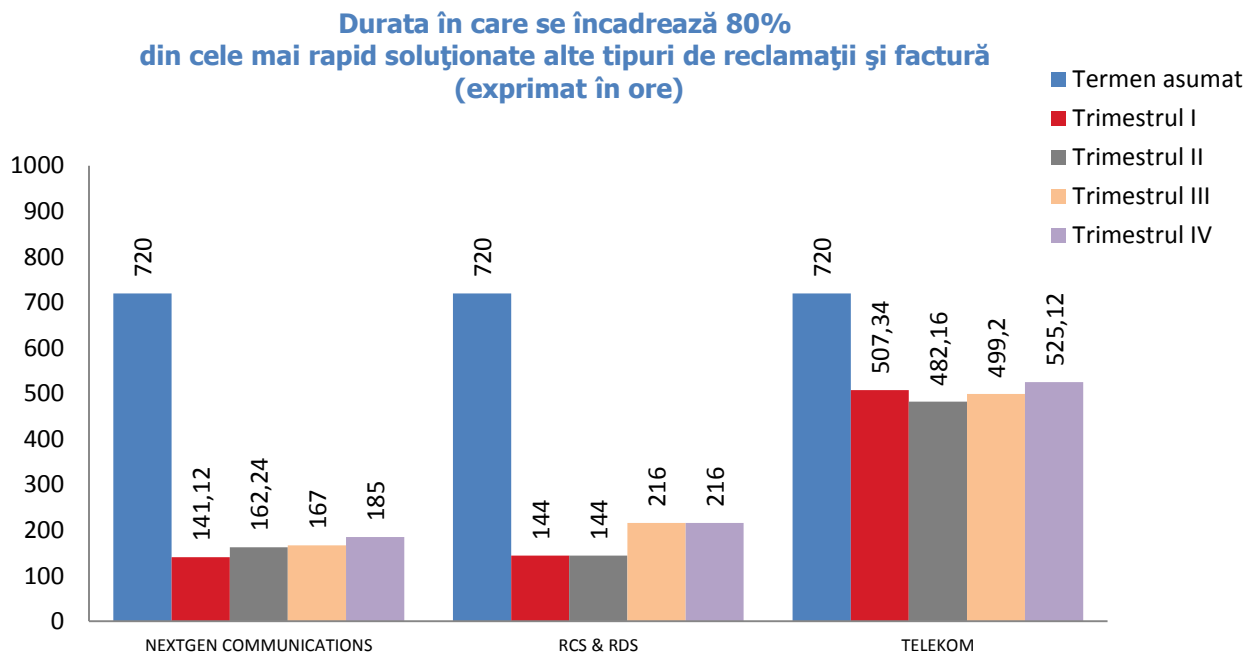
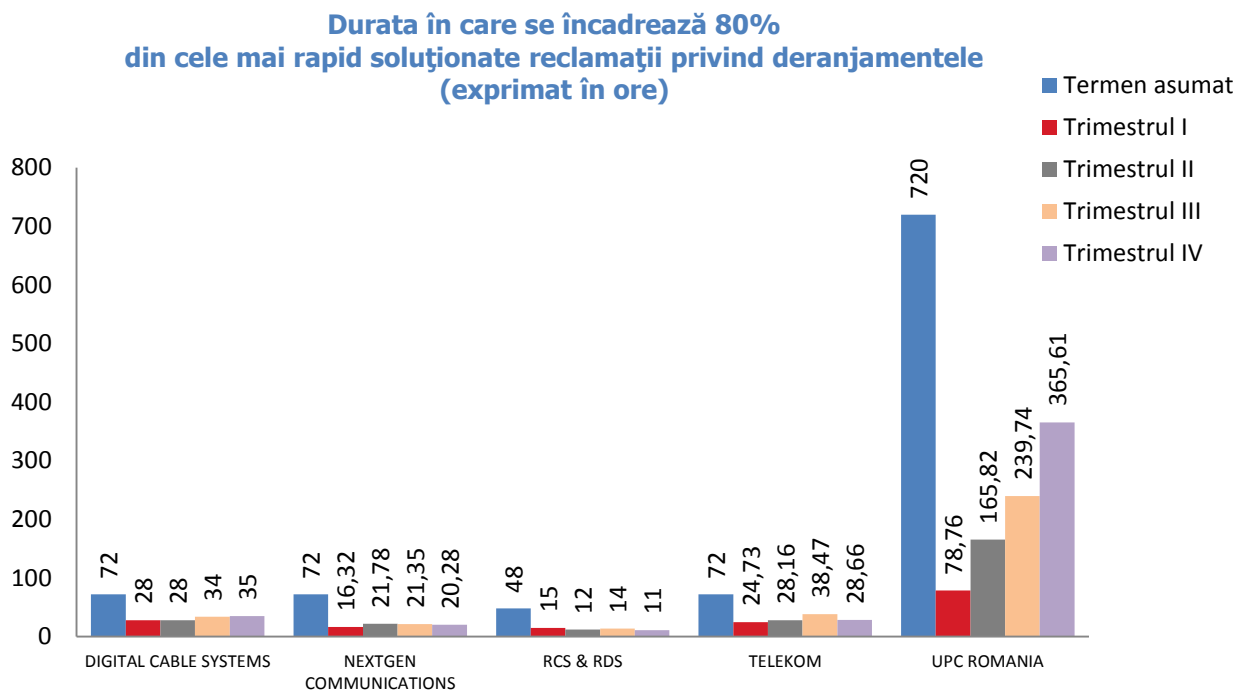
### 3.6.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

Trei 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 ale modului de taxare a serviciilor oferite utilizatorului reclamant și se soluționează, de regulă, la data emiterii următoarei facturi. Doi dintre furnizori au un singur termen pentru soluționarea tuturor reclamațiilor, Digital Cable System și UPC România. 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) pentru toți cei 5 furnizori și alte reclamații (în special reclamații privind facturarea) doar pentru cei 3 furnizori care au publicat valorile atât pentru reclamații privind deranjamentele cât și alte reclamații.

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



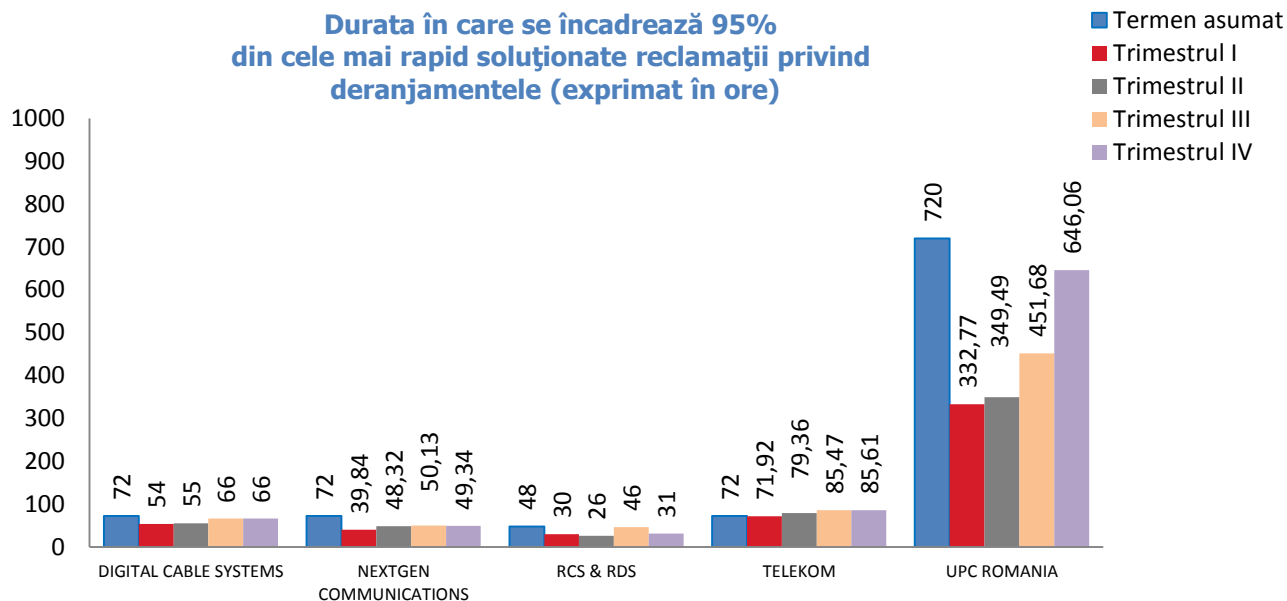
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații este prezentată în graficele următoare:



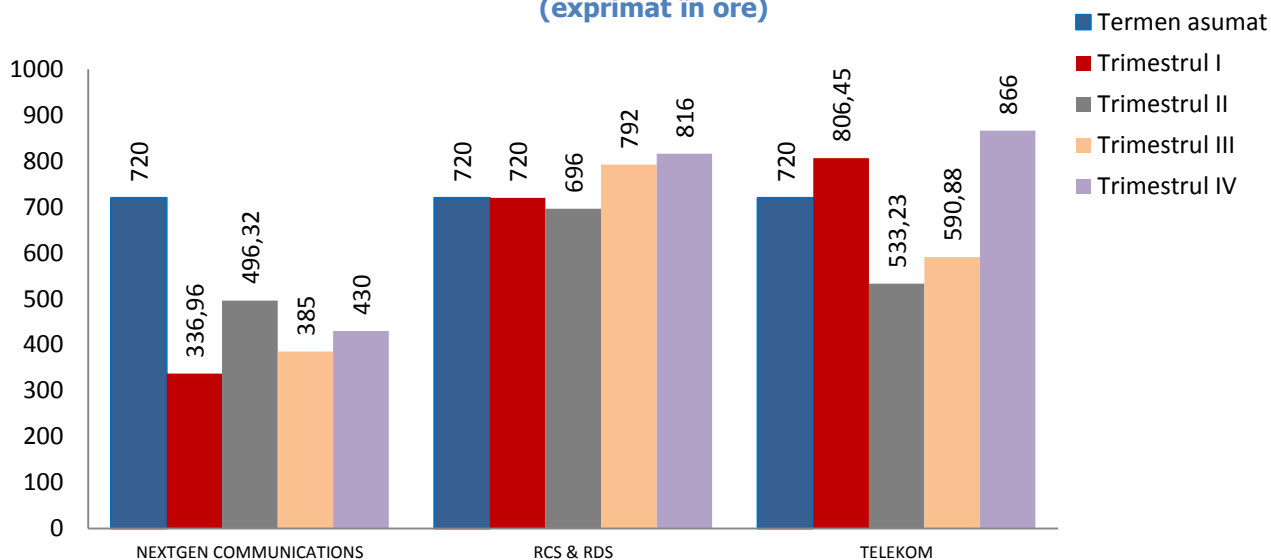
Se observă că soluționarea reclamațiilor se face într-un termen mai scurt decât termenul asumat de furnizori.

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)**

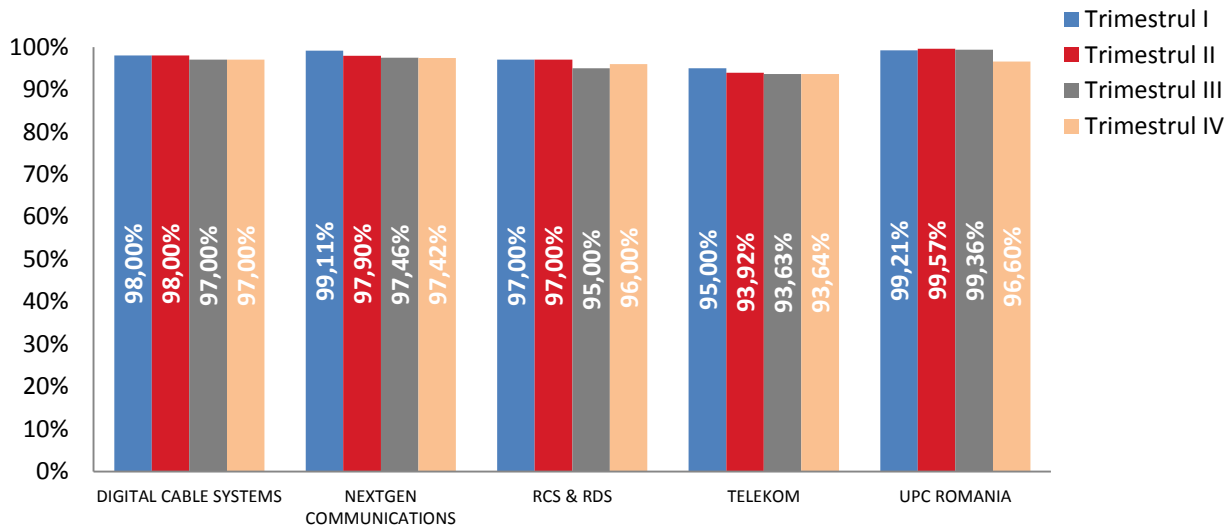


**Durata în care se încadrează 95%  
din cele mai rapid soluționate alte tipuri de reclamații și factură  
(exprimat în ore)**

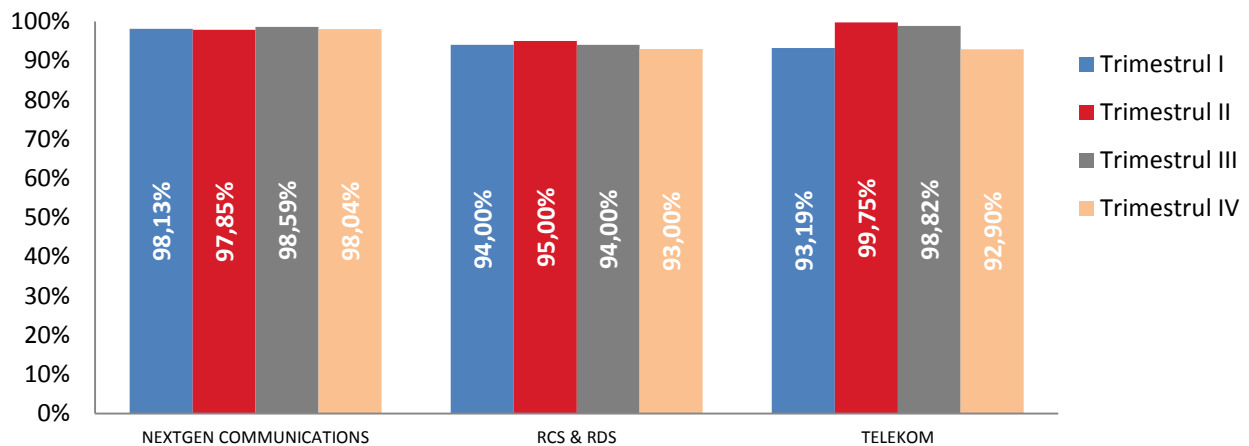


Se observă că soluționarea reclamațiilor depășește în unele cazuri termenul asumat, situație ce se reflectă și în graficele următoare referitor la procentajul reclamațiilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final, fiind cuprins între 33 ore și 74,82 pentru deranjamente, iar pentru alte tipuri de reclamații și factură fiind cuprins între 63 de ore și 1248 ore.

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



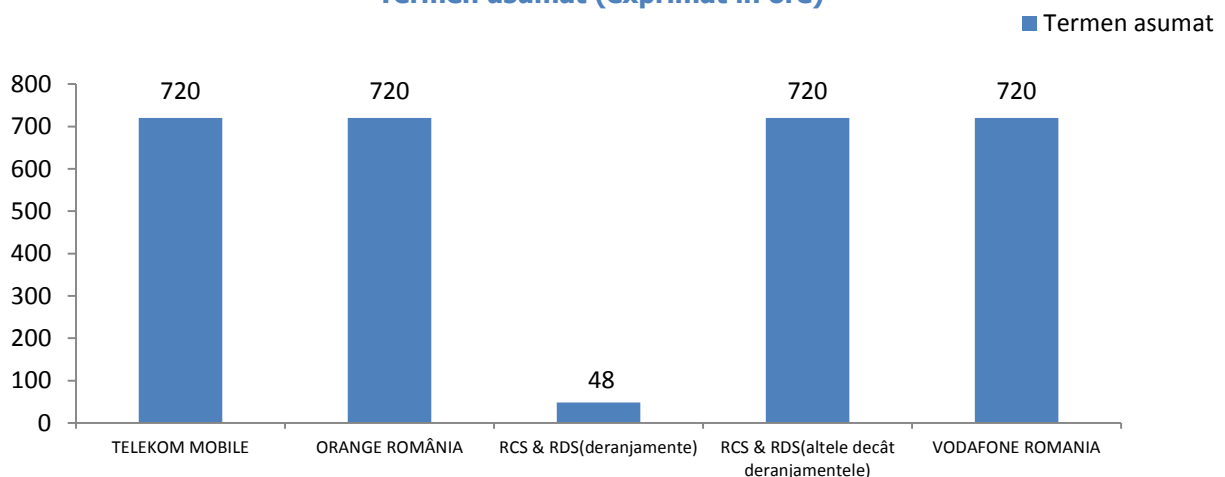
### Procentajul altor tipuri de reclamații și factură soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final



### 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:

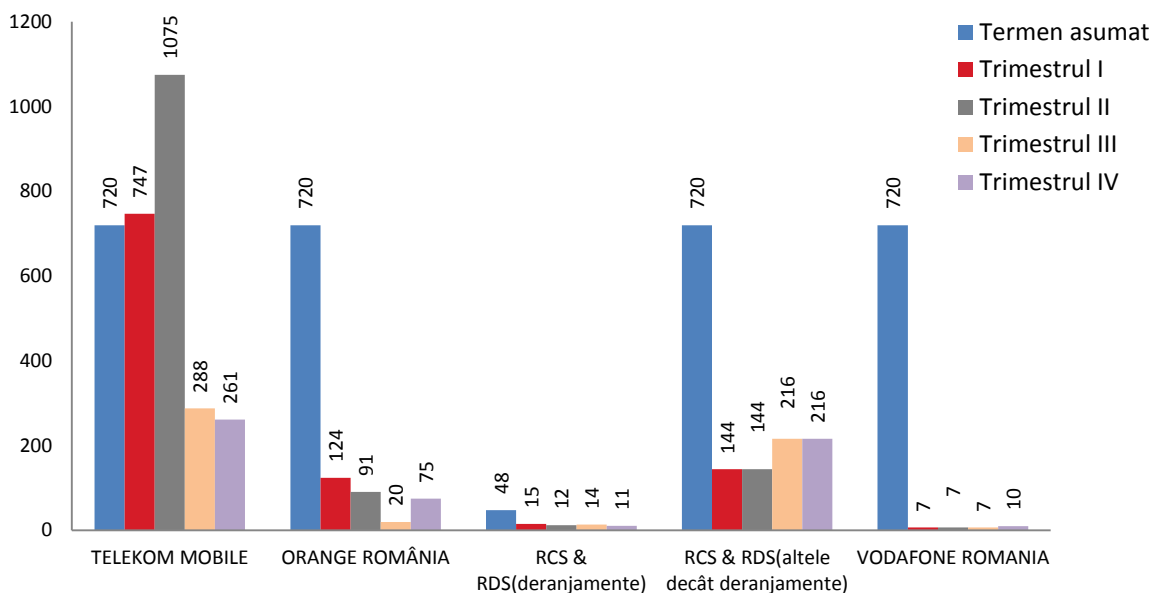
#### Termen asumat (exprimat în ore)



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).

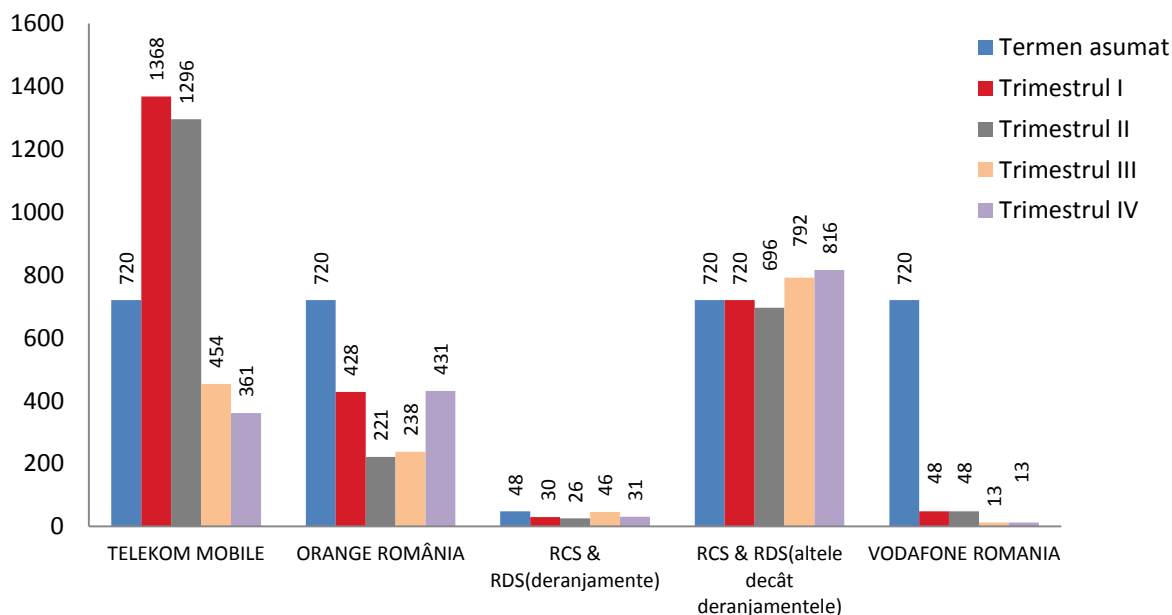
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații este prezentată în graficul următor:

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



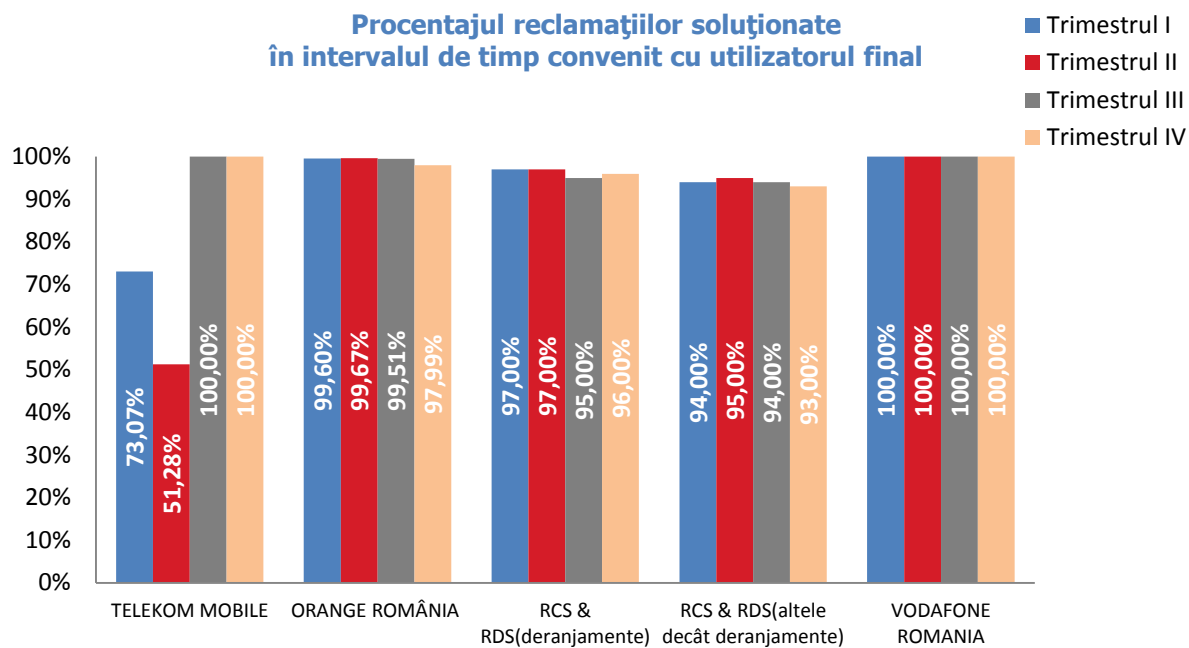
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații este prezentată în graficul următor:

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



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



## 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:

1. În cadrul raportului sunt luați în considerare parametrii raportați de primii 100 de furnizori în funcție de numărul de utilizatori de servicii de acces la internet la punct fix, declarați la data de 31.12.2014, care reprezintă o cotă de piață de 96%. Doar 79 de furnizori au publicat pe toate cele 4 trimestre valorile parametrilor de calitate ale serviciilor de acces la internet. 21 de furnizori nu au pagină de internet proprie.

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

2. Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet la punct fix variază de la 1 zi până la 90 de zile, cu o valoare medie constantă pe cele 4 trimestre de 17 zile pentru serviciului de acces la internet la punct *fix* și de 5 zile pentru serviciul de acces la internet la punct *mobil*. Termenele de instalare a serviciului sunt în general respectate de furnizori; totodată, durata medie de instalare a serviciului este în cele mai multe cazuri mult mai mică decât valorile asumate de furnizori prin contractele încheiate cu utilizatorii finali.
3. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct *fix* este cuprinsă între 0,23 zi și 38 de zile, cu o valoare medie de 4,20 zile.
4. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct *fix* este cuprinsă între 0,33 zile și 99 de zile, cu o valoare medie de 8,19 zile.
5. Comparând valorile parametrilor raportați de primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct *fix* pentru anul 2014 cu cei raportați pentru anul 2013, se poate observa, în general, o îmbunătățire a duratei în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct *fix*.
6. Durata în care se încadrează 80% dar și 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct *mobil* este de o zi pentru toți cei 4 furnizori.
7. Termenele de instalare a serviciului sunt mult diferite între serviciul de acces la internet la punct fix și serviciul de acces la internet la puncte mobile, 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, în timp ce în cel de-al doilea caz demersurile pentru instalare constau doar în efectuarea unor operațiuni administrative și activarea în sistem a SIM-ului sau a modemului radio.

### Termenul de remediere a deranjamentelor

8. Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor variază de la 1 oră până la 72 de ore cu o valoare medie constantă pe cele 4 trimestre de 40,55 ore pentru deranjamentele privind serviciului de acces la internet la punct *fix*, și de 30 de ore pentru deranjamentele privind serviciul de acces la internet la punct *mobil*. Durata efectivă de remediere a deranjamentelor este în cele mai multe cazuri mult mai mică decât valorile asumate de furnizori prin contractele încheiate cu utilizatorii finali.
9. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide privind serviciul de acces la internet la punct *fix* este cuprinsă între 1 și 81 de ore, cu o valoare medie de 9,72 ore.
10. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide privind serviciului de acces la internet la punct *fix* este cuprinsă între 1 și 611 de ore, cu o valoare medie de 24,97 ore.



11. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide privind serviciul de acces la internet la punct *mobil* este cuprinsă între 0,22 ore și 19 ore, cu o valoare medie de 10,4 ore.
12. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide privind serviciul de acces la internet la punct mobil este cuprinsă între 0,58 ore și 49 ore, cu o valoare medie de 20,8 ore.

#### Frecvența reclamațiilor

13. Marea majoritate a reclamațiilor primite de furnizori se referă la deranjamente, reprezentând aproximativ 70% din totalul reclamațiilor, celelalte tipuri de reclamații, inclusiv cele referitoare la factură, fiind în proporție mult mai mică.
14. Comparând valorile parametrilor raportați de primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct *fix* pentru anul 2014 cu cei raportați pentru anul 2013, se poate observa, în general, o tendință pozitivă, de reducere a numărului reclamațiilor totale cât și a numărului reclamațiilor referitoare la deranjamente.
15. Pe de altă parte, în ceea ce privește serviciul de acces la internet la punct *mobil*, se observă o tendință negativă, de creștere a numărului reclamațiilor privind corectitudinea facturii în anul 2014 față de valorile raportate pentru anul 2013.

#### Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

16. Furnizorii respectă în mare măsură termenele asumate în contracte în ceea ce privește soluționarea reclamațiilor utilizatorilor finali. Durata efectivă de soluționare a reclamațiilor deranjamentelor este în cele mai multe cazuri mult mai mică decât valorile asumate de furnizori prin contractele încheiate cu utilizatorii finali. Termenul asumat de furnizori pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali privind serviciului de acces la internet la punct *fix* variază de la 4 ore până la 720 ore (30 de zile), cu o valoare medie de 158,9 ore. Termenul asumat de furnizori pentru soluționarea reclamațiilor primite de la utilizatorii finali privind serviciu de acces la internet la punct *mobil* are o valoare medie de 585,6 ore.
17. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații valide privind serviciului de acces la internet la punct *fix* este cuprinsă între 1 și 694 de ore, cu o valoare medie de 23,21 ore.
18. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații valide privind serviciului de acces la internet la punct *fix* este cuprinsă între 1 și 828 de ore, cu o valoare medie de 64,9 zile.
19. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații privind serviciul de acces la internet la punct *mobil* este cuprinsă între 7 ore și 1075 ore, cu o valoare medie de 174,2 ore.
20. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații privind serviciul de acces la internet la punct *mobil* este cuprinsă între 13 ore și 1368 ore, cu o valoare medie de 403,8 ore.

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.

*Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (ANCOM) este instituția care protejează interesele utilizatorilor de comunicații din România, prin promovarea concurenței pe piața de comunicații, administrarea resurselor limitate, încurajarea investițiilor eficiente în infrastructură și a inovației. Pentru mai multe detalii despre activitatea ANCOM vizitați [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro), [www.portabilitate.ro](http://www.portabilitate.ro) și [www.veritel.ro](http://www.veritel.ro). Pentru a testa și monitoriza calitatea serviciului de internet, accesați [www.netograf.ro](http://www.netograf.ro)*