

## **DECIZIE**

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

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

### **PREȘEDINTELE AUTORITĂȚII NAȚIONALE PENTRU ADMINISTRARE ȘI REGLEMENTARE ÎN COMUNICAȚII**

emite prezenta decizie.

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

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

(3) Prezenta decizie se aplică ofertelor comerciale de servicii de acces la internet destinate publicului, cu excepția ofertelor individuale propuse în cadrul negocierilor directe.

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

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

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

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

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

e) de a include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, nivelurile de calitate sau mențiunile stabilite conform distincțiilor din Anexă.

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

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

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

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

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

(2) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului care vor dobândi dreptul de a furniza servicii de acces la internet după data intrării în vigoare a prezentei decizii, publică informațiile prevăzute la art. 2 lit. a) până cel târziu la prima

dintre datele prevăzute la alin. (1), care urmează împlinirii unui termen de 4 luni de la data dobândirii dreptului de a furniza servicii de acces la internet.

(3) Publicarea procedurii prevăzute la art. 2 lit. b) se va realiza până la data de 1 ianuarie 2012.

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

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

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

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

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

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

**Art.5.** – (1) ANCOM realizează, administrează și pune la dispoziția publicului, pe pagina de internet proprie, o aplicație interactivă, prin intermediul căreia se măsoară indicatorii de calitate tehnici prevăzuți la secțiunea B din anexă. Determinarea valorilor parametrilor de calitate măsurați se realizează prin utilizarea unui server de test amplasat într-un nod de conectare internet interexchange.

(2) Aplicația interactivă prevăzută la alin. (1) se realizează cu consultarea furnizorilor de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2.

(3) În termen de 30 de zile de la data primirii unei înștiințări din partea ANCOM cu privire la finalizarea aplicației interactive prevăzute la alin (1), furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 au, cumulativ, următoarele obligații:

a) să transmită ANCOM în mod complet și corect, în una dintre modalitățile prevăzute la alin. (4), informații privind ofertele lor comerciale, având conținutul și formatul stabilit de ANCOM;

b) să introducă informațiile corespunzătoare în formă electronică, pentru fiecare ofertă comercială, accesând baza de date a aplicației interactive prevăzute la alin. (1) prin intermediul unei interfețe web puse la dispoziție în acest scop de ANCOM, informațiile în cauză urmând a fi verificate și validate de ANCOM.

(4) În cazul în care furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului lansează o nouă ofertă comercială, o modifică pe cea existentă sau lansează o ofertă promoțională cu termen scurt de valabilitate ce vizează și indicatorii tehnici de calitate ai serviciului, aceștia au obligația de a transmite ANCOM informațiile corespunzătoare și de a le introduce în formă electronică, în condițiile alin. (3), în termen de 4 zile lucrătoare de la data lansării sau a modificării lor.

(5) Informațiile prevăzute la alin. (3) lit. a) și la alin. (4) vor fi transmise către sediul central sau structura teritorială a ANCOM în raza căreia se situează sediul furnizorului, în unul dintre următoarele moduri:

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

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

(6) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 au obligația de a nu bloca accesul utilizatorilor la aplicația interactivă prevăzută la alin.(1).

(7) Publicarea valorilor măsurate și a statisticilor aferente se realizează de către ANCOM pe pagina proprie de internet, conform calendarului prevăzut la art. 3 alin. (1).

**Art.6.** – (1) Până la data de 20 ianuarie 2012, furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 au obligația de a include în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, nivelurile de calitate sau mențiunile stabilite conform distincțiilor din Anexă, precum și de a indica pagina de internet unde sunt publicate informațiile prevăzute la art. 2 lit. a) și b).

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

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

(2) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 au obligația de a păstra înregistrări complete și exacte cu privire la măsurătorile referitoare la parametrii aferenți indicatorilor de calitate administrativi ai serviciului de acces la internet, efectuate pe perioada ultimelor patru trimestre anterioare trimestrului corespunzător raportării curente.

(3) Furnizorii de servicii de comunicații electronice destinate publicului prevăzuți la art. 2 au obligația de a afișa pe pagina principală a propriului site, la loc ușor vizibil, un link direct către pagina unde sunt publicați parametrii de calitate administrativi ai serviciului.

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

**Art.8.** – Publicarea primelor valori ale parametrilor de calitate prevăzuți la art. 2 lit. a) se realizează până la data de 25 aprilie 2012, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie 2012.

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

(2) La data intrării în vigoare a prezentei decizii, se abrogă Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Comunicații nr. 138/EN/2002 privind impunerea unor cerințe minimale pentru furnizarea serviciilor de comunicații electronice destinate publicului, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 20 din 15 ianuarie 2003.

**PREȘEDINTE,  
MARIUS CĂTĂLIN MARINESCU**

București, 9 mai 2011

Nr. 1201

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

### **A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI**

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

##### **A.1.1. Definiție**

*Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet* – reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei cereri valide de furnizare 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.

##### **A.1.2. Parametri specifici**

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

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

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

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

##### **A.1.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

Durata de soluționare a cererilor se calculează în zile calendaristice.

Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil utilizatorului final în aceeași zi în care acesta a formulat cererea, atunci termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se consideră o zi.

În cazul în care pentru instalarea și activarea serviciului nu este necesară intervenția la punctul de furnizare a serviciului a unei echipe tehnice a furnizorului, termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet se calculează din momentul în care cererea utilizatorului de activare a serviciului a ajuns la furnizor și

momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final.

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

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

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

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

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

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

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

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

a) cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces;

b) cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existente (de exemplu prin tehnologie xDSL, incluzând utilizarea serviciului de acces la bucla locală).

Nu se includ în statistici:

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;

d) pentru parametrii stabiliți la pct. A.1.2. lit. a) și b), cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului prevăzut la pct. A.1.2. lit. c).

În vederea asigurării posibilității de verificare a datelor publicate, furnizorii vor păstra înregistrările referitoare la indicatorul termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet care vor cuprinde data cererii inițiale de furnizare a serviciului de acces la internet, precum și data recepționării sau punerii în funcțiune a serviciului.

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

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

### **A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

#### **A.2.1. Definiție**

*Termenul de remediere a deranjamentelor* – reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către un furnizor a unei reclamații privind



un deranjament validat și momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare.

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

### **A.2.2. Parametri specifici**

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

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

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

În cazul existenței unor circumstanțe deosebite (condiții meteo nefavorabile, drumuri închise sau impracticabile etc.), furnizorii pot oferi suplimentar nivelurilor parametrilor de calitate specifici menționați, și valori care exclud efectele acestor circumstanțe. În acest caz va fi publicată o precizare care explică diferențele dintre cele două valori.

### **A.2.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

Durata de remediere a deranjamentelor se măsoară în ore.

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

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

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru remedierea deranjamentelor în ordine crescătoare;
- x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „n'” care va fi rotunjit prin lipsă;
- a „n'”-a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează x% din cele mai rapid remediate deranjamente validate”.

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

Pot fi excluse din statistici cazurile în care:

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

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

Dacă furnizorul nu poate face distincția între:

- a) deranjamentele produse în propria rețea;
  - b) deranjamentele produse în alte rețele;
  - c) deranjamentele produse de echipamentele terminale aflate în proprietatea utilizatorului final;
  - d) deranjamentele invalidate,
- atunci va utiliza pentru toți parametrii numărul total de deranjamente reclamate, precizând în documentul publicat acest lucru.

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

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

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

### **A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

#### **A.3.1. Definiție**

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

#### **A.3.2. Parametri specifici**

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

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie contorizate separat fără a fi publicate.

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

#### **A.3.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

Statistica include toate reclamațiile primite în perioada de raportare, indiferent de

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

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

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

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca raport între numărul total de reclamații și numărul de utilizatori finali ai serviciului de acces la internet înregistrați în ultima zi a perioadei de raportare.

#### **A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

##### **A.4.1. Definiții**

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

##### **A.4.2. Parametri specifici**

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

În cazul existenței unor reclamații datorate interferențelor prejudiciabile produse de rețele de comunicații electronice aflate pe teritoriul unui stat vecin, parametrul publicat poate exclude efectele acestor interferențe, urmând ca reclamațiile datorate interferențelor prejudiciabile să fie contorizate separat fără a fi publicate.

##### **A.4.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

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

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

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

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

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

## **A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

### **A.5.1. Definiție**

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

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului 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.

Dezacordul exprimat de abonat poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/ reducerile tarifare de care abonatul a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic inclusă în abonament, suma totală tarifată, ori alte asemenea elemente ce determină întinderea obligației de plată.

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

### **A.5.2. Parametri specifici**

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

### **A.5.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

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

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

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

### **A.6.1. Definiții**

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

### **A.6.2. Parametrii specifici**

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

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

### **A.6.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore.

Statistica include toate reclamațiile valide primite în perioada de raportare.

În cazul în care furnizorul își asumă termene diferite de remediere a reclamațiilor în funcție de tipul acestora, statisticile pot fi publicate separat pentru fiecare tip de reclamație.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **B. INDICATORI DE CALITATE TEHNICI**

### **B.1. Viteza de transfer a datelor**

#### **B.1.1. Definiții**

*Viteza de transfer a datelor* – reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în kilobiți/secundă (kbps) sau megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea fișierelor de test specificate pentru sensul de încărcare (upstream) și, respectiv, descărcare (downstream), între pagina de internet prevăzută la art. 5 alin. (1) și echipamentul terminal al unui utilizator final.

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

datelor.

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

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

*Viteza măsurată de transfer a datelor* reprezintă, în cazul unei conexiuni date, viteza de transfer a datelor măsurată și afișată în timp real, prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziția utilizatorului final de către ANCOM.

### **B.1.2. Parametri specifici**

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

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

### **B.1.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

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

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

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

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

## **B.2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date**

### **B.2.1. Definiții**

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

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

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

*Întârzierea de transfer a pachetelor de date maximă* reprezintă valoarea indicatorului specificată în oferta comercială a furnizorului.

*Întârzierea de transfer a pachetelor de date măsurată* reprezintă întârzierea de transfer măsurată și afișată în timp real prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziția utilizatorului final de către ANCOM.

### **B.2.2. Parametri specifici**

Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

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

### **B.2.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

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

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

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

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

În cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată a parametrului „întârzierea de transfer a pachetelor de date maximă”, acesta va menționa în contract și în condițiile generale valoarea acestui parametru.

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

#### **B.3.1. Definiții**

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

*Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă* reprezintă valoarea indicatorului specificată în oferta comercială a furnizorului.

*Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date măsurată* reprezintă întârzierea de transfer măsurată și afișată în timp real prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziția utilizatorului final de către ANCOM.

#### **B.3.2. Parametri specifici**

Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

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

#### **B.3.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

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

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

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

În cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată a parametrului „variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă”, acesta va menționa în contract și în condițiile generale valoarea acestui parametru.



## **B.4. Rata pierderii de pachete de date**

### **B.4.1. Definiții**

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

*Rata pierderii de pachete de date maximă* reprezintă valoarea indicatorului specificată în oferta comercială a furnizorului.

*Rata pierderii de pachete de date măsurată* reprezintă rata pierderii de pachete măsurată și afișată în timp real prin intermediul unei aplicații pusă la dispoziția utilizatorului final de către ANCOM.

### **B.4.2. Parametri specifici**

Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

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

### **B.4.3. Reguli de colectare a datelor și calculul parametrilor**

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

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

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

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

În cazul în care furnizorul asigură o valoare garantată a parametrului „rata pierderii de pachete de date maximă”, acesta va menționa în contract și în condițiile generale valoarea acestui parametru.