

## **Procedura pentru masurarea parametrilor de calitate administrativi pentru servicii de acces la internet.**

Conform Deciziei ANCOM (Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații) nr.1201 din 2011, **S.C. Karma Net Media S.R.L.** va măsura și publica trimestrial pe site-ul propriu ([www.karma-net.ro](http://www.karma-net.ro)) parametrii de calitate administrativi pentru serviciul de internet, începând cu trimestrul I, 2012.

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

**Termenul necesar pentru furnizarea serviciului** reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii unei cereri valide de furnizare sau, după caz, activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul devine funcțional/disponibil pentru utilizatorul final care a formulat cererea. Se consideră că serviciul de acces la internet este funcțional în momentul în care a fost realizat atât accesul fizic cât și logic.

Modalități de primire a cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet:

În punctul de prezență Karma-Net în zilele de Luni, Miercuri, Vineri în intervalul orar 10.30 – 18.00  
Prin email la adresa [office@karma-net.ro](mailto:office@karma-net.ro)  
Telefonic la numărul 0726.512.559

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri 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”**.

În calculul acestui indicator nu se vor lua în calcul următoarele situații:

- cererile de conectare anulate de solicitant
- cererile de instalare a unor servicii suplimentare
- 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
- situațiile în care instalarea a fost întârziată din cauze independente de Karma-Net

## Termenul de remediere a deranjamentelor

**Termenul de remediere a deranjamentelor** reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul de acces la internet a fost readus în parametrii normali de funcționare. O reclamație privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii serviciului, acceptată ca fiind justificată și necesitând intervenția operatorului. Statisticile includ toate reclamațiile privind deranjamentele valide remediate în perioada de raportare, indiferent de momentul în care a fost sesizat deranjamentul.

Modalități de primire a sesizărilor/reclamațiilor privind serviciul de acces la internet:

Telefonic la numărul 0726.512.559

Prin Email la adresa [office@karma-net.ro](mailto:office@karma-net.ro)

În punctul de prezență Karma-Net în zilele de Luni, Miercuri, Vineri în intervalul orar 10.30 – 18.00

Măsurătorile se vor face prin monitorizarea tuturor înregistrărilor privind remedierea deranjamentelor valide în perioada de raportare. Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide 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**”.

Sunt excluse din statistici cazurile referitoare la deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice, deranjamentele cauzate de echipamentele aflate în proprietatea utilizatorului final

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

**Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorul final** reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată.

Durata de soluționare a reclamațiilor se calculează în ore. Statistica include toate reclamațiile valide închise în perioada de raportare.

Durata în care se încadrează 80%, respectiv 95% din cele mai rapid soluționate reclamații 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**”.

Se vor elimina din statistici reclamațiile în care este necesară colaborarea cu utilizatorul final și aceasta nu poate fi obținută într-un interval de timp rezonabil, reclamațiile cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului, orice dezechajament cauzat de situații independente de Karma-Net.

### **Frecvența reclamațiilor utilizatorului final**

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numărul de reclamații înregistrate într-o perioadă dată și numărul total de utilizatori ai serviciului de Internet

### **Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

Reprezintă raportul dintre numărul total de reclamații cauzate de întreruperea serviciului și înregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numărul de reclamații înregistrate într-o perioadă dată și numărul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se rulează raportul

### **Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

Reprezintă raportul dintre numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturii emise și numărul total al facturilor emise în perioada de raportare.

### **Termene de publicare și păstrare pe paginile web**

Termenele de publicare pe pagina de internet Karma-Net ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi următoarele:

- până la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie;
- până la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie;
- până la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 30 septembrie;
- până la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 octombrie și 31 decembrie.

Termenul minim de păstrare pe site-urile proprii ale acestor informații va fi de un an calendaristic.