

Procedura privind măsurarea parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți

Scop

Prezenta procedură are ca obiect modalitatea de măsurare a parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi prevăzuți în Anexa Deciziei Ancom (nr. 1112/2017) pentru furnizarea serviciului de acces la internet mobil oferit utilizatorilor finali, clienți persoane fizice sau juridice ai Orange România care beneficiază de servicii PrePay sau de servicii oferite prin abonament

definiții

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Indicatori de calitate administrativi

A.1. Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

definiție

Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către Orange Romania a unei cereri de furnizare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil pentru utilizatorul final cu care Orange Romania a încheiat contractul.

Se consideră că Orange a primit o cerere de furnizare a serviciului la data specificată la art. 4 din Clauzele contractuale de bază, și anume:

- (i) de la data la care părțile au semnat Contractul, dacă Orange România nu solicită documente suplimentare sau constituirea unui Fond de garanție sau a unui Avans pentru risc financiar,
- (ii) de la data la care Clientul a pus la dispoziția Orange România documentele solicitate cuprinzând informații care să ateste identitatea, adresa și o situație financiară corespunzătoare a Clientului,
- (iii) de la data la care Clientul a constituit Fondul de garanție sau Avansul pentru risc financiar,
- (iv) de la data instalării echipamentelor la Locație în cazul Serviciilor care necesită un proces de instalare

Pentru calculul acestui indicator se iau în considerare :

- timpul de procesare a contractelor din momentul înregistrării lor
- timpul de procesare a cererilor punctuale de activare a serviciului pentru un client existent, din momentul înregistrării lor

parametri specifici aferenți indicatorului “termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet”

Se contorizează și se publică în mod detaliat, pentru fiecare din termenii de furnizare a serviciului de

acces la internet, asumate de Orange România în contractele încheiate cu utilizatorii finali și în condițiile generale de furnizare a serviciului, după caz, valorile următorilor parametri:

- a) termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate cereri;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate cereri;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate cereri;
- e) procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor.

Informații asociate indicatorului de calitate:

a) programul și modalitatea de primire a cererilor de către Orange România

Orange România oferă posibilitatea de primire a cererilor:

- în orice Orange shop sau în magazinele partenere. Lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop.
- online - prin serviciul "contul meu", <https://www.orange.ro/contul-meu>, program: non - stop

A.2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

definiție

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final privind serviciul internet din oferta comerciala publică reprezintă numărul de reclamații înregistrate per conexiune activă care beneficiază de servicii PrePay sau de servicii oferite prin contract de abonament, de către Orange România, în perioada de raportare.

parametri specifici aferenți indicatorului "frecvența reclamațiilor utilizatorului final"

Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active”. separat pentru Serviciul de date (mobile) și Serviciul de Internet Fix.

Numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active se calculează prin multiplicarea de 1000 de ori a raportului între numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

$$N_{r1000} = \frac{N_{rt}}{N_{ca}} * 1000$$

unde:

N_{r1000} reprezintă numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active, în perioada de raportare;

N_{rt} reprezintă numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare, iar

N_{ca} reprezintă numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei 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 acestora să fie contorizate separat fără a fi

publicate.

Informații asociate indicatorului de calitate „frecvența reclamațiilor utilizatorului final”:

modalități de adresare a reclamației

Clienții care beneficiază de servicii PrePay furnizate de Orange România pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

verbal

- telefonic, oricând prin apel la Serviciul Clienți, la numărul 300, apelabil din rețeaua Orange (0,55 euro credit/apel, începând cu al treilea apel efectuat în 30 de zile în intervalul 8:00-20:00 de Luni până Vineri și 09:00-18:00 Sâmbătă-Duminică și Sărbători Legale și pentru orice apel între orele 20:00-08:00 de Luni până Vineri și 18:00-08:00 Sâmbătă-Duminică și Sărbători Legale) sau la 0374 300 300 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie și de internet, inclusiv cele referitoare la drepturile clienților și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015. În cazul apelului la 300 se taxează numai transferul la un operator în aceleași condiții de mai sus.
- în orice Orange shop, pentru toate serviciile Orange; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop

în scris

- prin poștă, către Orange România S.A., Str. Gara Herăstrău, nr. 4, sector 2, București • prin fax la 021 203 3413
- în orice Orange shop sau la magazinele partenere; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop
- la adresa www.orange.ro/contact
- în secțiunea contactează-ne pe www.orange.ro/contul-meu
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clienților și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015

Clienții care au încheiat un contract de abonament cu Orange România pot adresa reclamațiile în limba română astfel:

verbal:

- telefonic, la 300 - Serviciul Clienți (apel gratuit din rețeaua Orange între orele 8:00-20:00 de Luni până Vineri și 09:00-18:00 pentru persoanele fizice, respectiv 09:00-17:00 pentru persoanele juridice în zilele de Sâmbătă-Duminică și Sărbători Legale); în afara acestui interval este disponibil numărul 401, serviciul Suport Clienți, (taxabil cu 0,14 euro/minut TVA inclus, primele 40 de secunde sunt gratuite) sau la 0374 300 300 (tarif standard) pentru reclamații referitoare la serviciile de telefonie și de internet, inclusiv cele referitoare la drepturile clienților și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015
- reclamațiile referitoare la serviciile TV se fac la Serviciul Clienți, apelând 300 (gratuit din rețeaua Orange între orele 07:00 - 24:00) sau 037 4300 300 (tarif standard)
- reclamații referitoare la serviciile de internet fix - inclusiv cele referitoare la drepturile clienților și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015 - și serviciul de voce fixă și servicii de televiziune prin cablu (TV analogic și TV digital) se fac la

Serviciul Clienți, apelând 300 (gratuit din rețeaua Orange între orele 07:00 - 24:00) sau 037 430 0300 (tarif standard)

- în orice Orange shop pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orangeshop

În scris

- la adresa www.orange.ro/contact
- în secțiunea contactează-ne pe www.orange.ro/contul-meu
- prin poștă, către Orange România S.A., Str. Gara Herăstrău, nr. 4, sector 2, București
- prin fax la 021 203 3413
- în orice Orange shop sau la magazinele partenere; lista magazinelor Orange, adresele și programul de funcționare al acestora sunt disponibile pe www.orange.ro, secțiunea Orange shop
- prin e-mail la adresa reclamatii@orange.ro pentru toate serviciile Orange, inclusiv cele referitoare la drepturile clientilor și obligațiile corelative ale Orange rezultând din prevederile art. 3 și art. 4 alin(1) din Regulamentul UE 2120/2015.

A.3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

definiție

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente ale serviciului de date - reprezintă numărul de reclamații cauzate deranjamente valide, înregistrate per conexiune activă în perioada de raportare.

Deranjament al Serviciului de date (mobile): o întrerupere a Serviciilor (altele decât cele de Voce Fixă și Internet Fix), neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază.

Deranjament al Serviciului de Internet Fix: o întrerupere a Serviciilor de Internet Fix, notificată de către Client și validată de Orange România, neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea unor elemente din Rețeaua Orange România, respectiv imposibilitatea efectuării și primirii de apeluri de telefonie fixă, nefuncționarea accesului la internet.

parametri specifici aferenți indicatorului “frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active”.

Calculul parametrilor va include toate reclamațiile referitoare la deranjamente valide, primite în perioada de raportare.

Numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active se calculează prin multiplicarea de 1000 de ori a raportului între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

$$N_{rd1000} = \frac{N_{rd}}{N_{ca}} * 1000$$

unde: N_{rd1000} reprezintă numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active, în perioada de raportare;

N_{rd} reprezintă numărul total de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate în perioada de raportare, iar

N_{ca} reprezintă numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei 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 acestora să fie contorizate separat fără a fi publicate.

A.4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Definiție

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării reprezintă numărul reclamațiilor cu privire la corectitudinea facturării înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare.

O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului utilizatorului final în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate de Orange România. Dezacordul exprimat de utilizatorul final poate privi, de exemplu, perioada de tarifare, tariful perceput pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitățile/reducerile tarifare de care utilizatorul final a beneficiat, traficul suplimentar generat prin depășirea limitei de trafic incluse în planul tarifar (abonament sau cartelă preplătită), 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.

parametri specifici aferenți indicatorului “frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active”

Numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active se calculează prin multiplicarea de 1000 de ori a raportului între numărul total de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate în perioada de raportare și numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

$$N_{rf1000} = \frac{N_{rf}}{N_{ca}} * 1000$$

unde:

N_{rf1000} reprezintă numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active, în perioada de raportare;

N_{rf} reprezintă numărul total de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate în perioada de raportare, iar

N_{ca} reprezintă numărul de conexiuni active ale serviciului de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

A.5. Termenul de remediere a deranjamentelor

definiție

Deranjament al Serviciului de date (mobile): o întrerupere a Serviciilor (altele decât cele de Voce Fixă și Internet Fix), neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea a cel puțin 5 stații de bază.

Deranjament al Serviciului de Internet Fix: o întrerupere a Serviciilor de Internet Fix, notificată de către Client și validată de Orange România, neimputabilă Clientului, cauzată de nefuncționarea unor elemente din Rețeaua Orange România, respectiv imposibilitatea efectuării și primirii de apeluri de telefonie fixă, nefuncționarea accesului la internet.

Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Orange România a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul de acces la internet reclamat a fost restabilit la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract și în condițiile generale.

Termenul de remediere a Deranjamentelor Serviciului de date (mobile) este de 24 de ore, cu excepția situațiilor în care termenul nu poate fi respectat din cauze neimputabile Orange România. De exemplu: condiții meteo nefavorabile, orice cauze care conduc la imposibilitatea de acces la echipamentele Orange România etc..

Termenul de Remediere a Deranjamentelor Serviciului de Internet fix este de 72 ore de la înregistrarea la Serviciul Clienți a unei reclamații valide din partea Clientului.

parametrii specifici aferenți termenului de remediere a deranjamentelor

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

- a) termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide;
- e) procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor.

În cazul existenței unor circumstanțe deosebite (condiții meteo nefavorabile, drumuri închise sau impracticabile etc.), Orange România poate 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.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente

definiții

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente reprezintă intervalul de timp, calculat în zile, cuprins între momentul primirii de către Orange România a unei reclamații valide, care nu se referă la deranjamente, și momentul comunicării răspunsului la această reclamație.

parametri specifici aferenți indicatorului “termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali”

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

- a) termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor;
- b) durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- c) durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- d) durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente;
- e) procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor.