ANCOM
Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii

Raport privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2013

- parametrii administrativi -

Prezentul Raport prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor de acces la internet, pentru anul 2013, din perspectiva parametrilor administrativi, realizate pe baza datelor statistice raportate de 1.078 furnizori de servicii de acces la internet.

Reproducerea integrală sau parţială a conţinutului acestui document este permisă în condiţiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din Raportul privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2013 al Autorităţii Naţionale pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii şi însoţit de una din următoarele specificări:

- Sursa: Raportul privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2013 al Autorităţii Naţionale pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii;
- Sursa: Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu acelaşi sens ca cele de mai sus.

© ANCOM 2014

CUPRINS

1. Introducere 1

2. Piaţa serviciilor de acces la internet 1

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

3.1 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet 3

3.1.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix 4

3.1.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 6

3.1.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil 8

3.2 Termenul de remediere a deranjamentelor 10

3.2.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix 11

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 Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final 16

3.3.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix 16

3.3.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 17

3.3.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil 17

3.4 Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente 18

3.4.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix 18

3.4.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 18

3.4.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil 19

3.5 Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării 20

3.5.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix 20

3.5.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 20

3.5.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil 21

3.6 Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali 22

3.6.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix 22

3.6.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix 23

3.6.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil 28

4. Concluzii 30

1. Introducere

Accesul la informaţii comparabile, adecvate şi actualizate permite utilizatorilor finali să facă cele mai potrivite alegeri atunci când achiziţionează şi utilizează servicii de comunicaţii electronice. O bună informare a utilizatorilor creşte încrederea acestora în piaţă, poate stimula consumul şi conduce către concurenţă efectivă, furnizorii fiind stimulaţi să îşi diversifice şi optimizeze ofertele atât din punct de vedere al calităţii serviciilor, cât şi în ceea ce priveşte preţul. O bună cunoaştere a tipurilor de servicii acoperite de contracte şi a calităţii 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 transparenţei în ceea ce priveşte parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet, utilizatorii finali pot evalua performanţa realizată de furnizori, precum şi evoluţia acesteia în timp (îmbunătăţirea sau degradarea serviciului oferit).

În conformitate cu prevederile legale din domeniul comunicaţiilor electronice, care acordă ANCOM competenţa de a stabili atât parametrii de calitate ce urmează a fi măsuraţi de către furnizorii de servicii de comunicaţii electronice, cât şi conţinutul, forma şi modalitatea în care aceştia vor fi publicaţi, ANCOM a adoptat Decizia nr.1201/2011 prin care furnizorilor de servicii de acces la internet li se impun obligaţii cu privire la transparenţa în relaţiile 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, frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final, frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente, frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării, termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali) precum şi un set de indicatori de calitate tehnici (viteza de transfer a datelor, întârzierea de transfer a pachetelor de date, variaţia întârzierii de transfer a pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date).

Furnizorii de servicii de acces la internet au obligaţia 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.

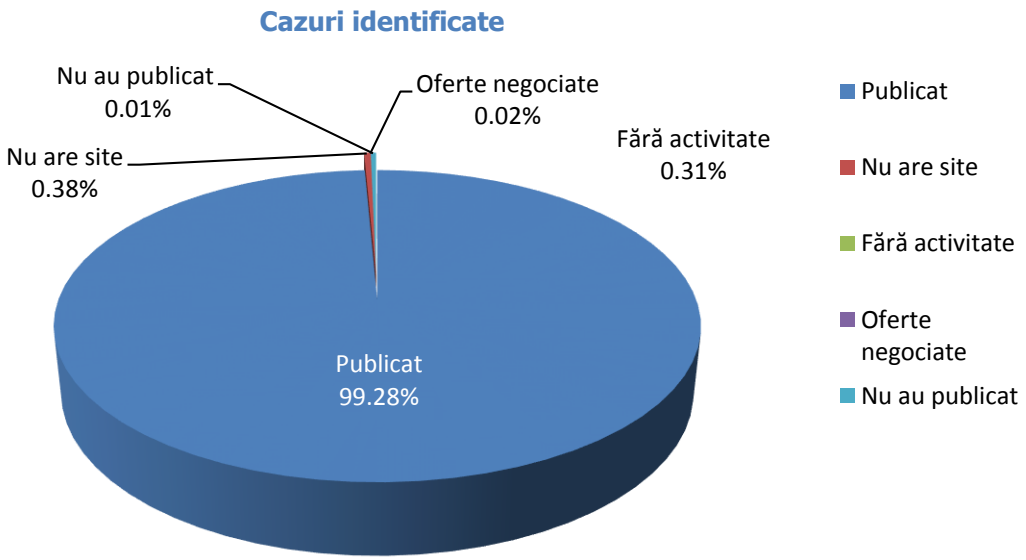
În ceea ce priveşte indicatorii tehnici, Decizia nr.1201/2011 prevede faptul că ANCOM va realiza, administra şi pune la dispoziţia publicului o aplicaţie interactivă care va permite utilizatorilor să măsoare parametrii de calitate tehnici ai propriului furnizor.

Raportul prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor de acces la internet, pentru anul 2013, din perspectiva parametrilor administrativi.

2. Piaţa serviciilor de acces la internet

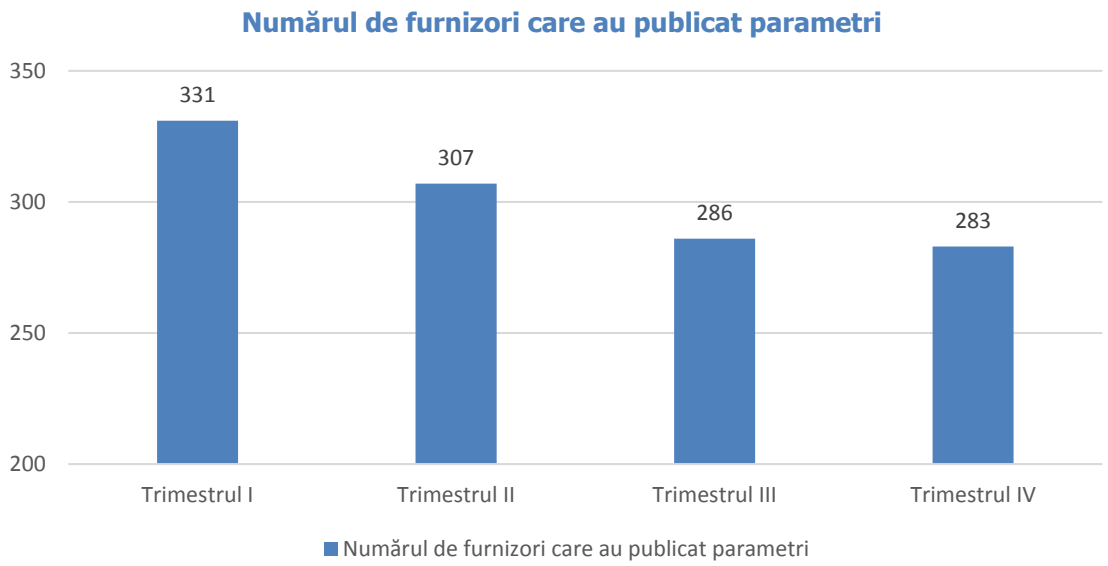
Până la data de 01.01.2013 un număr de 1078 furnizori au notificat ANCOM cu privire la furnizarea serviciului de acces la internet. În urma activităţii ANCOM de monitorizare a respectării de

către furnizori a prevederilor Deciziei nr.1201/2011, desfăşurată în cursul anului 2013, s-a constatat că 242 din furnizori (cotă de piață cumulată de aproximativ 99.28%) au publicat pe toate cele 4 trimestre valorile parametrilor de calitate ale serviciilor de acces la internet. Situaţia detaliată rezultată în urma monitorizării ANCOM se regăseşte în graficul de mai jos:



Un număr de 484 furnizori de servicii de acces la internet nu au publicat valorile parametrilor de calitate. Principalul motiv pentru care unii furnizori nu au publicat valorile parametrilor este legat de faptul că aceștia nu au o pagină proprie de internet prin care să îşi promoveze serviciile oferite utilizatorilor finali (360). În acest caz se regăsesc reţelele foarte mici de acces la internet O altă parte a furnizorilor (226) nu au început efectiv furnizarea serviciilor de acces la internet, cu toate că au notificat ANCOM intenţia de a oferi acest tip de serviciu, sau au renunţat între timp la furnizarea de servicii de comunicaţii electronice. O ultimă categorie o reprezintă furnizorii care pun la dispoziţia utilizatorilor exclusiv servicii de acces la internet bazate pe oferte negociate bilateral, fără a avea o ofertă publică generală (58).

În urma centralizării datelor publicate de furnizori a rezultat faptul că numărul furnizorilor care au publicat datele separat pentru fiecare trimestru este diferit, după cum se poate observa în graficul de mai jos.



Numărul furnizorilor care au publicat parametri de calitate este de 331 pe trimestrul 1, 307 pe trimestrul 2, 286 pe trimestrul 3, 283 pe trimestrul 4, în timp ce 242 de furnizori au publicat datele pe toate cele 4 trimestre.

Raportul ilustrează evoluţia valorilor parametrilor de calitate a serviciilor de acces la internet în anul 2013. Astfel, la nivelul pieţei sunt urmărite trei perspective:

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

Aceste perspective au fost alese pentru a ilustra dinamica domeniului serviciilor de acces la internet la punct fix, un domeniu cu un număr extrem de mare de furnizori de talie mică, domeniu în care totodată primii 5 furnizori deţin o cotă de piaţă de peste 85%, în funcţie de numărul de conexiuni. Numărul furnizorilor pentru care s-au prelucrat date, în cadrul acestui raport, este de 242 pentru a avea o consistență a datelor rezultate. În același timp, prezentarea exclusiv a unei valori medii a parametrilor de calitate, calculată pentru toţi furnizorii, nu ar fi în concordanţă cu situaţia experimentată de marea majoritate a utilizatorilor finali, fiind mai relevantă prezentarea evoluţiei parametrilor pentru primii 5 furnizori în funcție de numărul de abonați. Astfel, pe baza datelor statistice raportate de furnizori în decembrie 2013, au fost identificaţi primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, respectiv Digital Cable Systems S.A., NextGen Communications S.R.L., RCS&RDS S.A., Romtelecom S.A., UPC Romania S.R.L.. Lista primilor 5 furnizori după numărul de abonați este aceeași cu cea utilizată în raportul pentru anul 2012.

În acelaşi timp, dat fiind faptul că tehnologiile de acces la punct fix şi respectiv la punct mobil prezintă caracteristici diferite din perspectiva furnizării serviciului, şi ca urmare determină valori ale parametrilor de calitate mult diferiţi, 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 defineşte şase indicatori de calitate administrativi ai serviciilor de acces la internet termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet, termenul de remediere a deranjamentelor, frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final, frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente, frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării, termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali, fiecare dintre aceştia având mai mulţi parametri specifici care trebuie măsuraţi 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 şi 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;

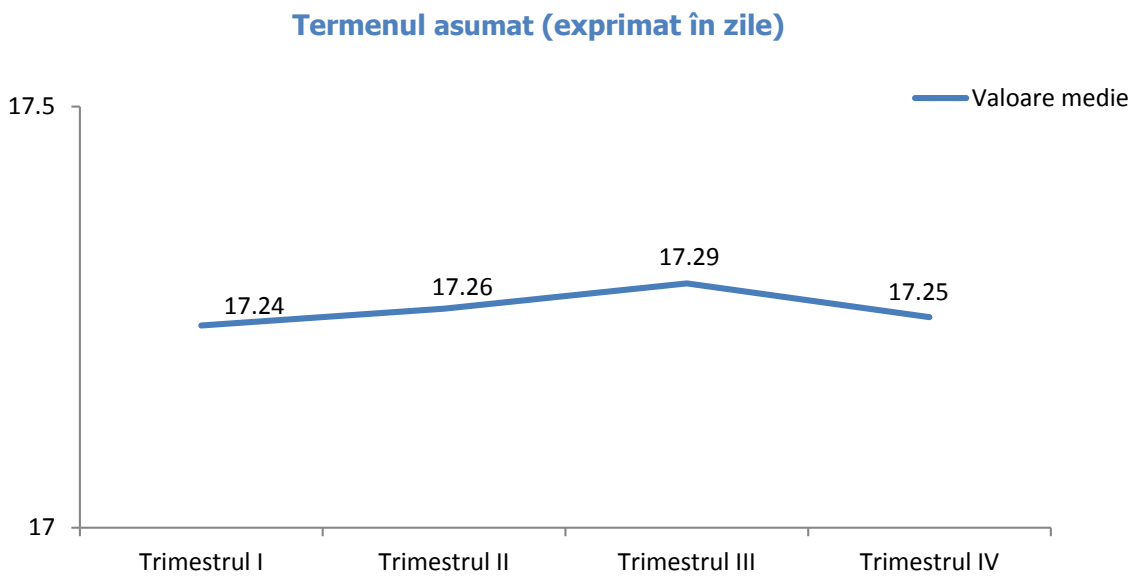
b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri;

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 situaţii 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.

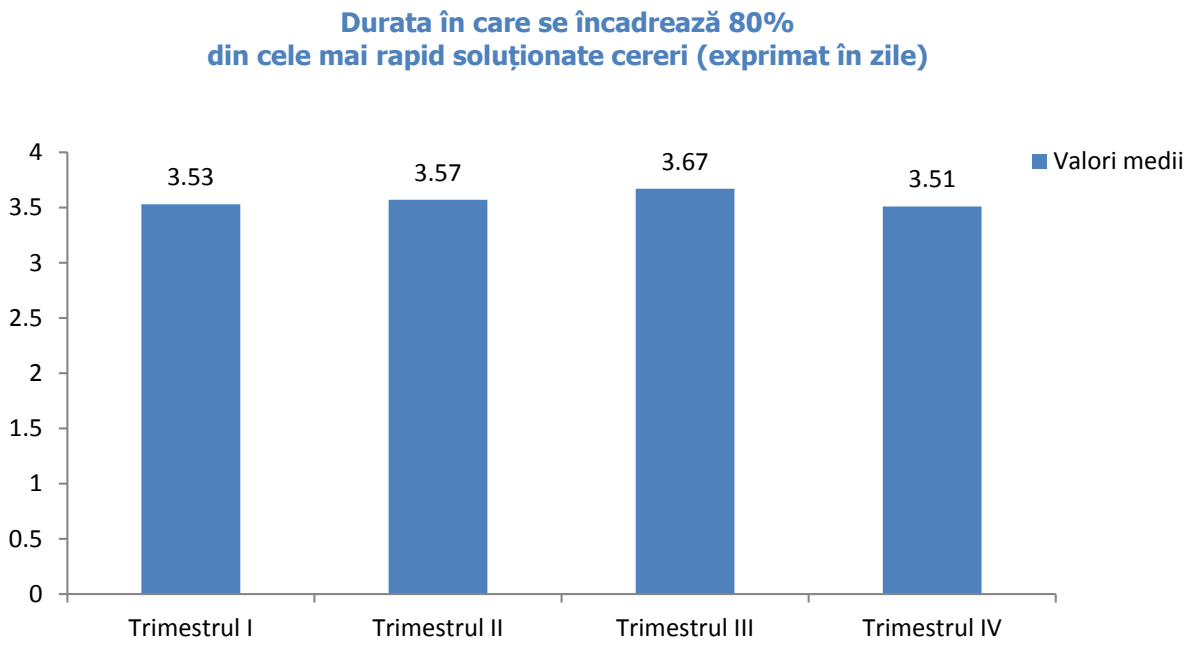
3.1.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

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



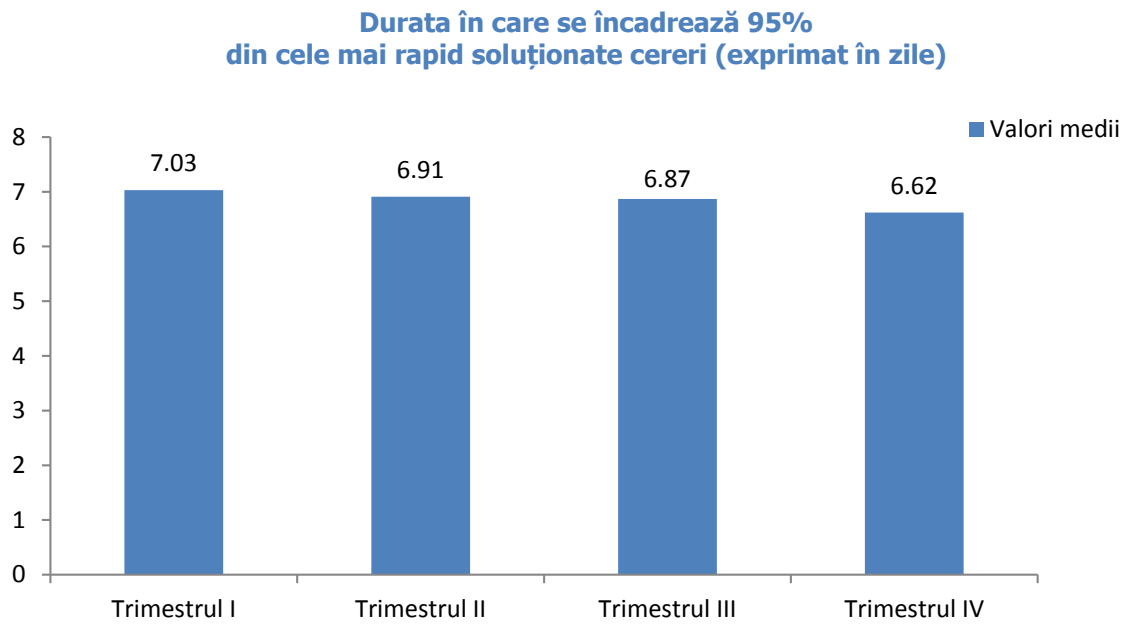
Se observă că termenul asumat are o tendinţă relativ constantă, în principal datorită faptului că acest termen este menţionat în contractele cadru încheiate de furnizor, contracte care sunt modificate de regulă destul de rar.

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 şi 30 de zile. Au fost excluși din statistică 10 furnizori care au declarat că nu au avut cereri noi de instalare. Variaţia valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:



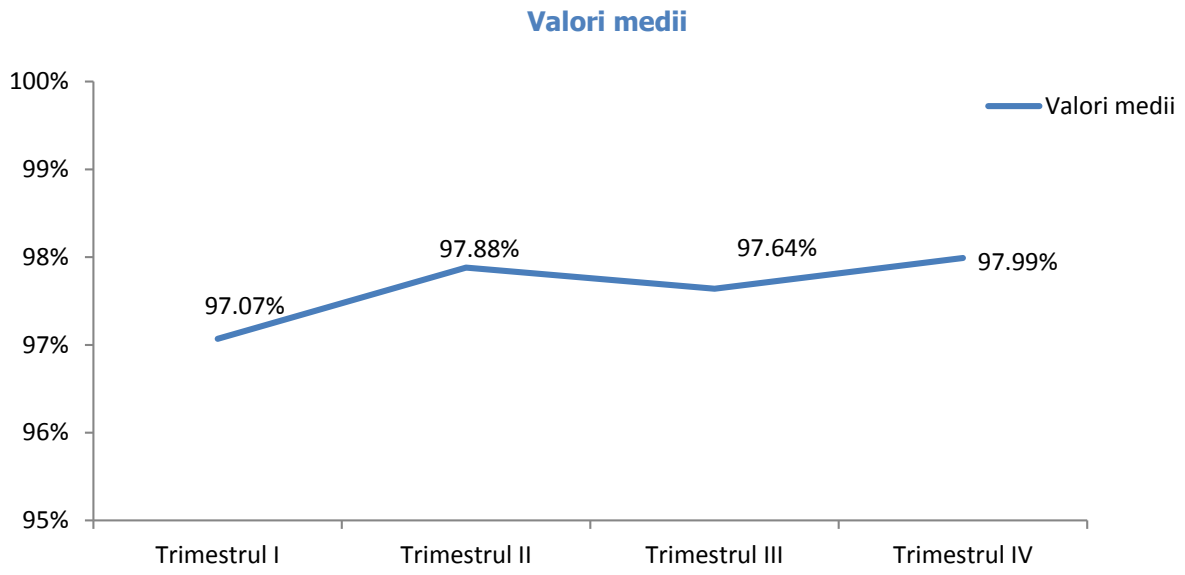
Se observă că deşi termenul mediu asumat de furnizori este în jur de 17 zile, instalarea serviciului este efectuată mult mai repede, furnizorii preferând să îşi asume în contracte termene acoperitoare şi pentru situaţiile mai speciale.

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 şi 108 zile. Au fost excluși din statistică 10 furnizori care au declarat că nu au avut cereri noi de instalare. Variaţia valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:



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

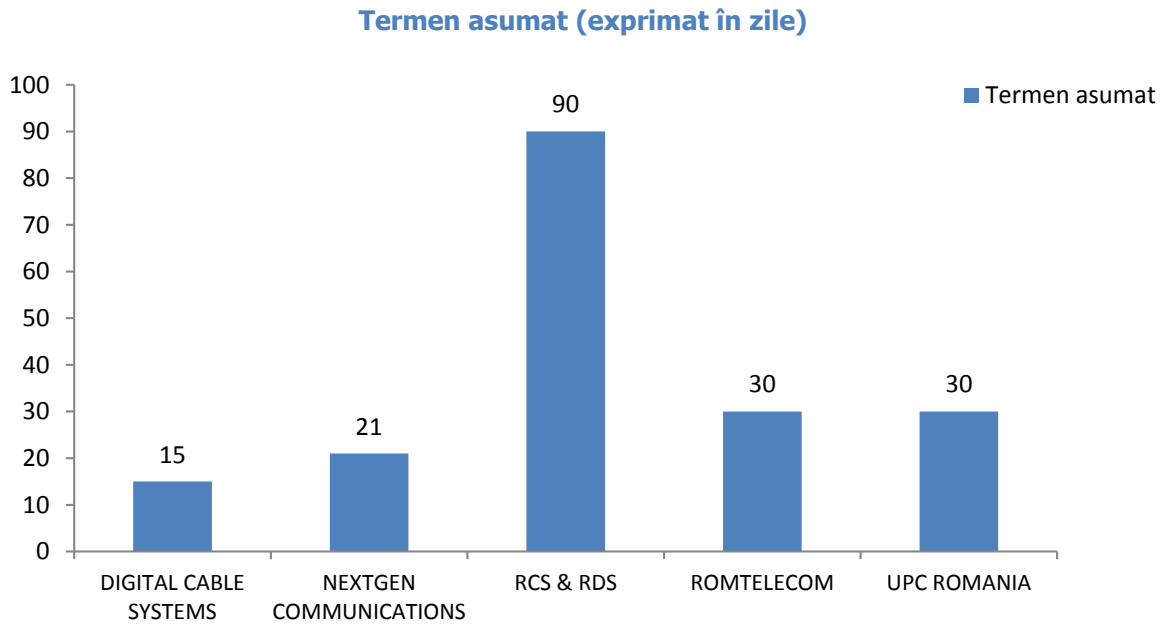
Valorile medii pentru procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este detaliat în graficul următor:



Se observă că, potrivit datelor publicate, majoritatea furnizorilor îşi îndeplinesc în totalitate angajamentele asumate în faţa utilizatorilor iar valoarea medie a parametrului are o tendinţă de creștere constantă.

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

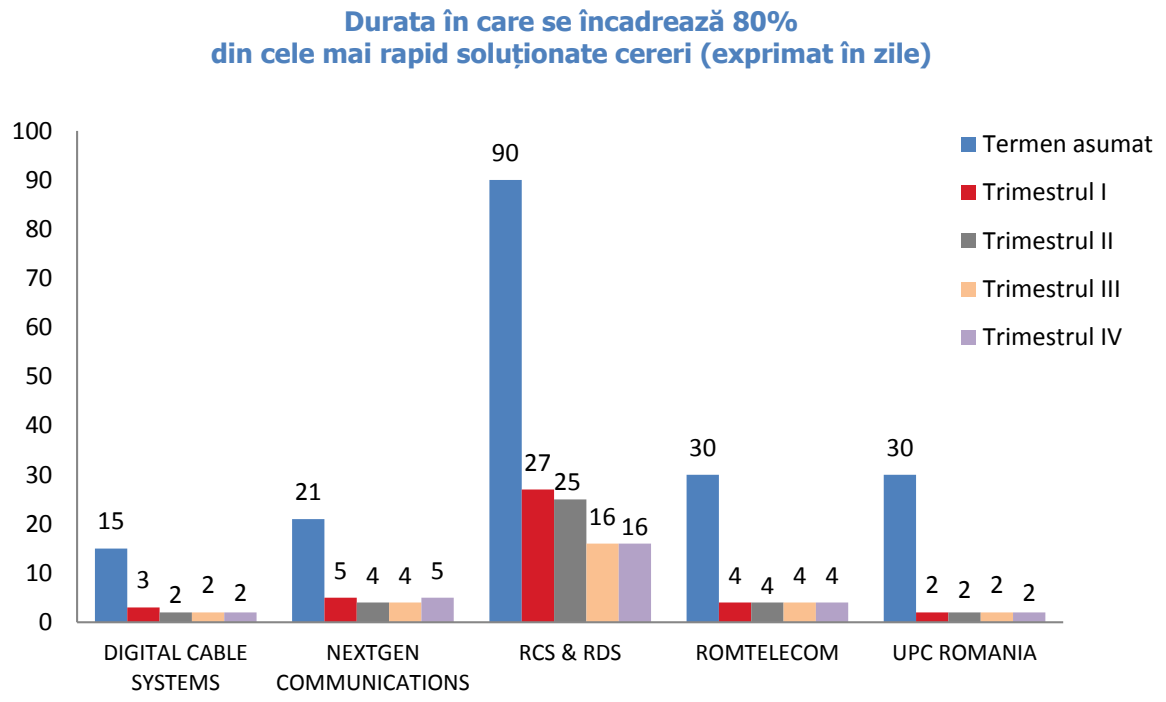
Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet este prezentat în graficul următor:



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

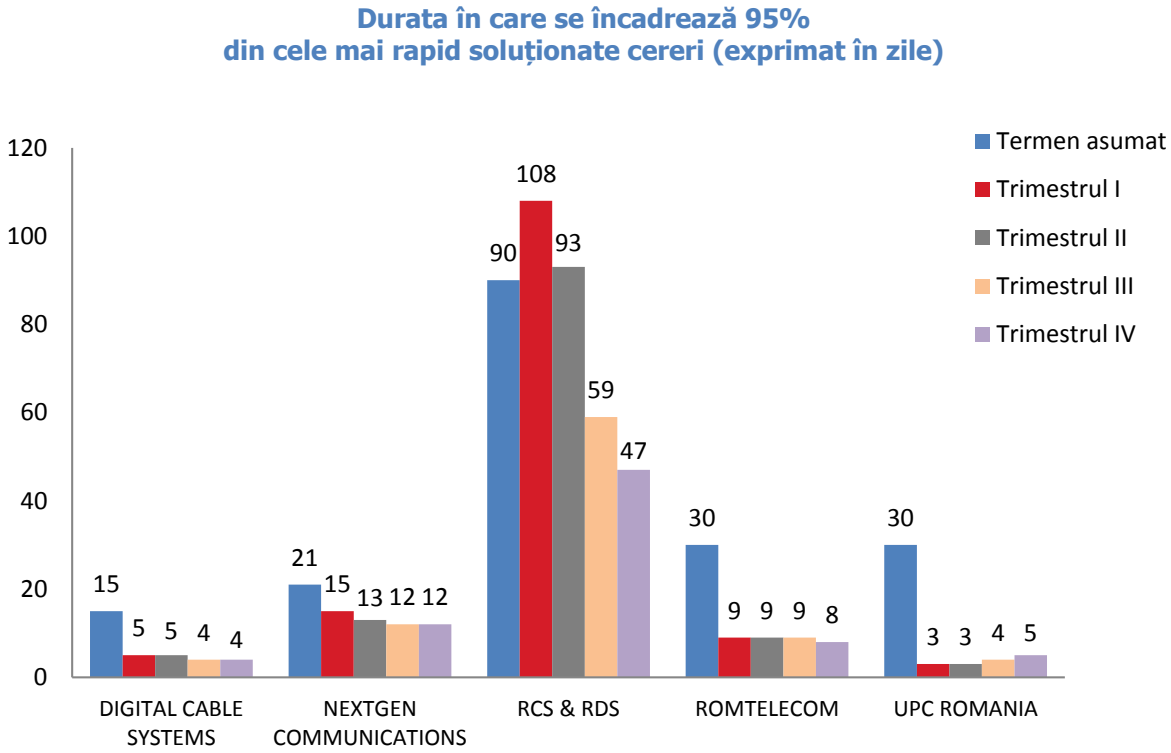
Se poate observa că cel mai mic termen de furnizare asumat îl are Digital Cable Systems (15 zile), în timp ce cel mai mare termen de furnizare îl are RCS&RDS (90 de zile).

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:



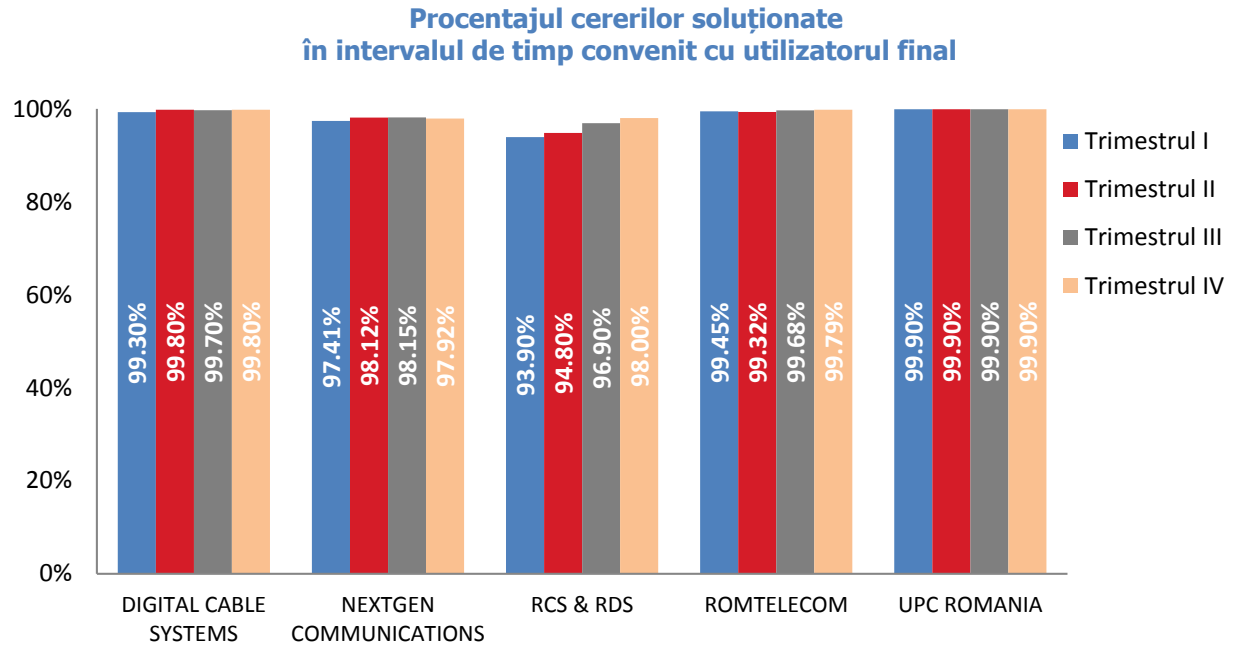
Se observă că soluţionarea cererilor de furnizare a serviciului pentru 80% din acestea este mult mai rapidă decât termenul asumat prin contract.

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:



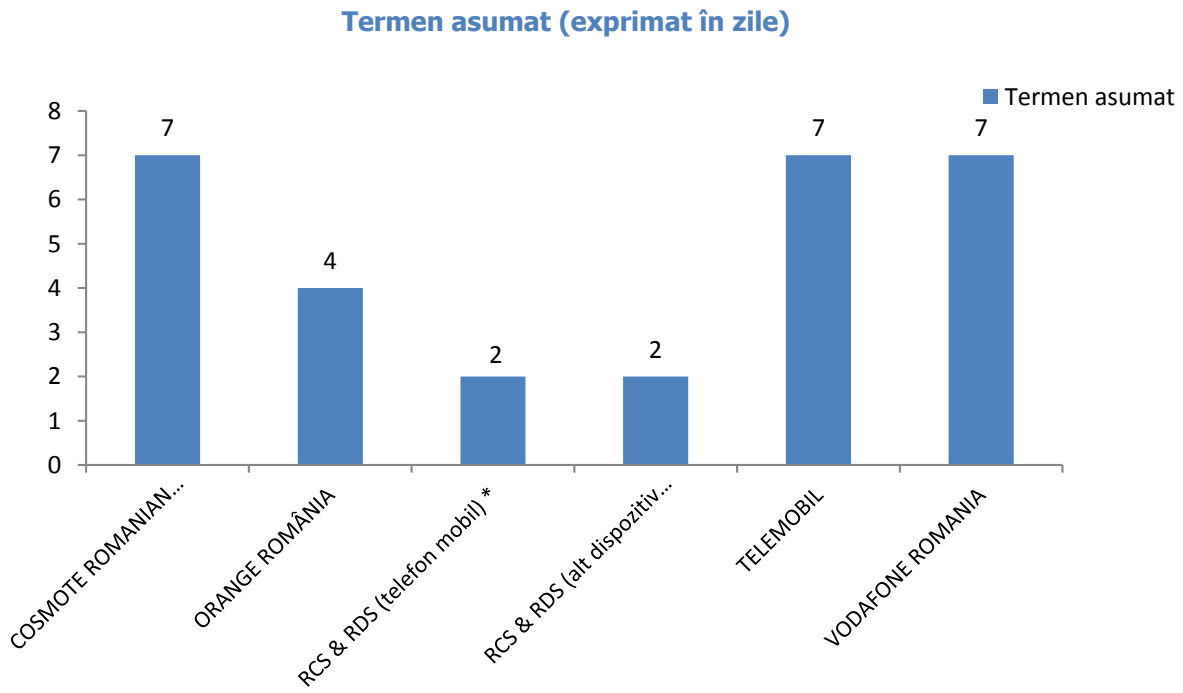
Și în cazul a 95% din cererile de furnizare a serviciului, termenul asumat prin contract este respectat, cu excepţia unui singur furnizor în cazul căruia, pe primele două trimestre, termenul asumat este depăşit.

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



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

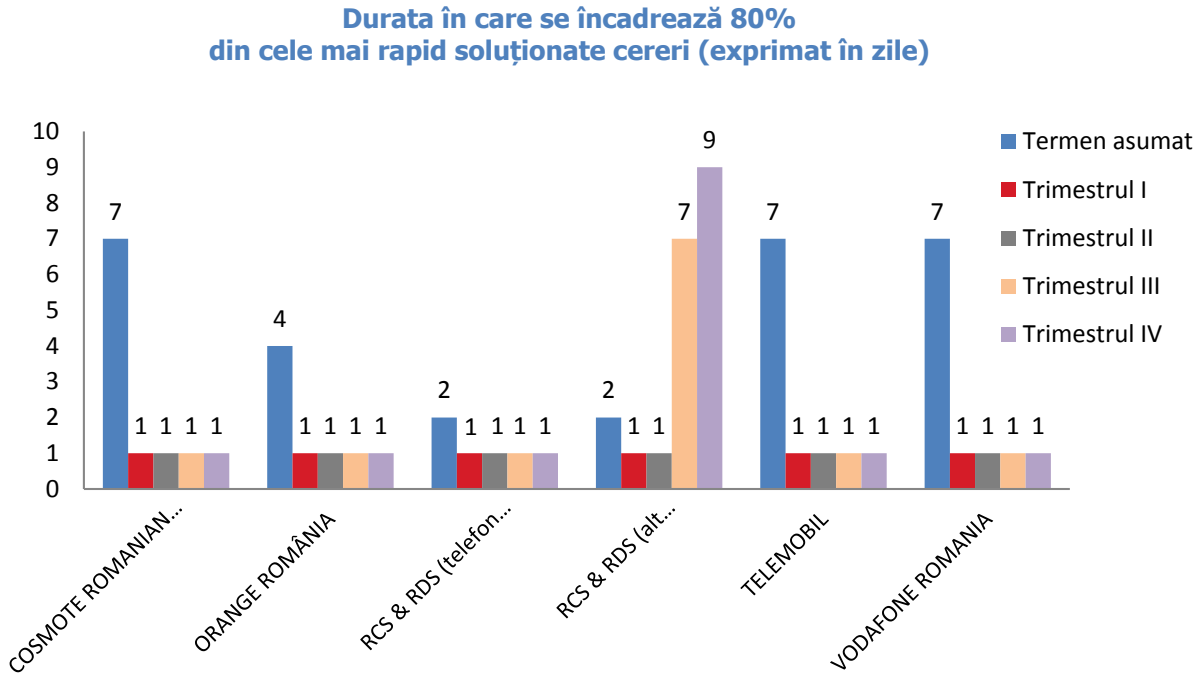
Termenul asumat de furnizori pentru furnizarea serviciului de acces la internet la punct mobil este prezentat în graficul următor:



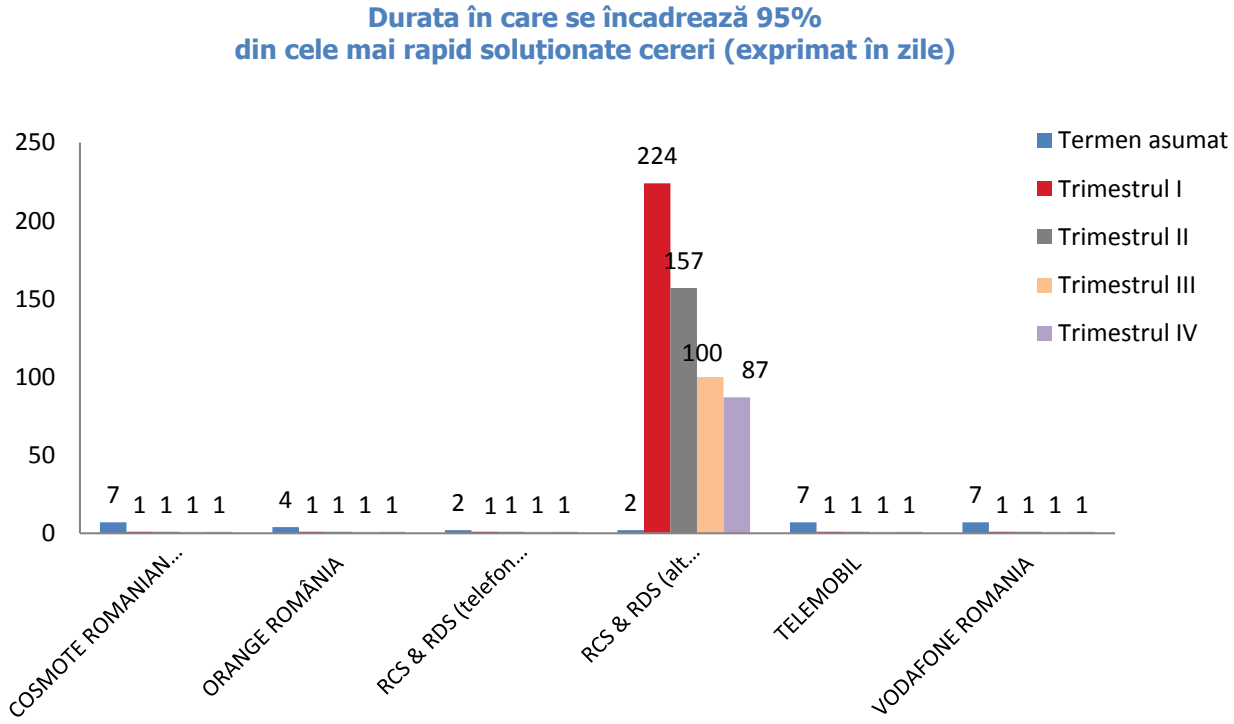
* Observaţie: Termenul RCS&RDS pentru furnizarea serviciului de acces la internet curge de la momentul predării echipamentului.

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, demersurile pentru instalare constând doar în efectuarea unor operaţiuni administrative şi activarea în sistem a SIM-ului sau a modemului radio.

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



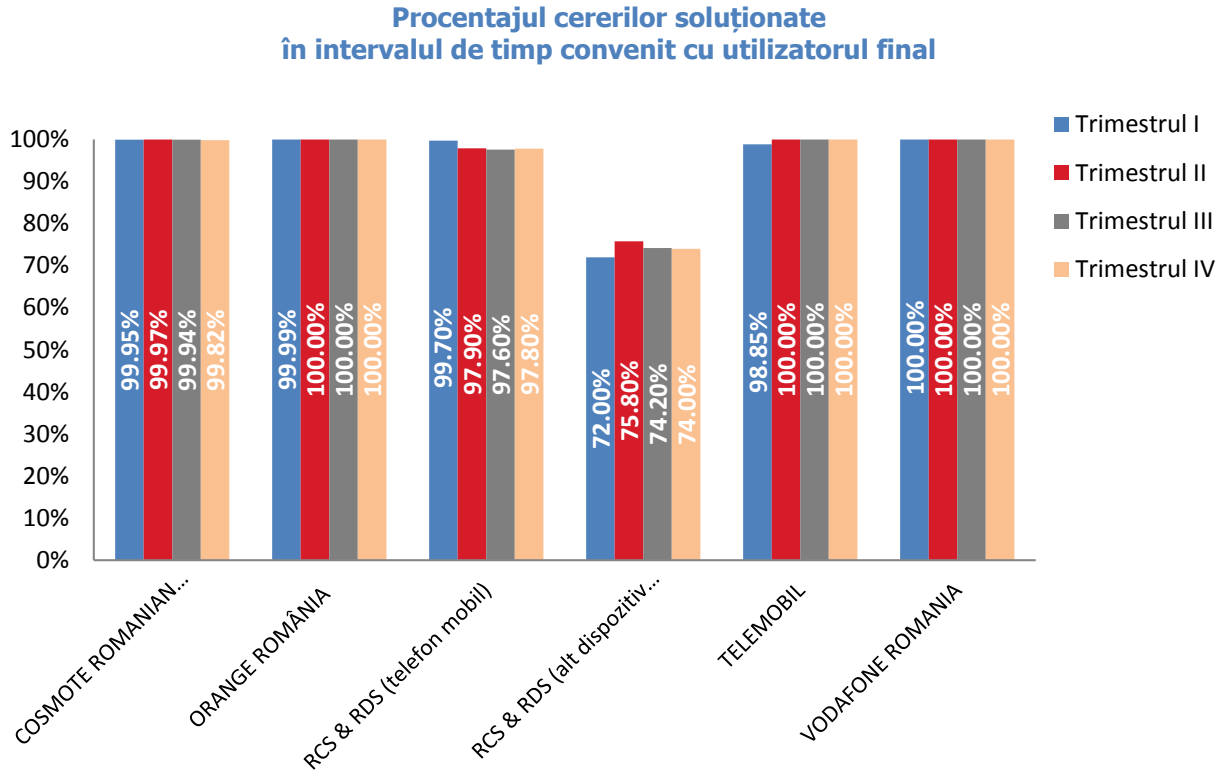
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct mobil este prezentată în graficul următor:



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. Excepţie 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.

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



Se observă că procentajul cererilor soluţionate pentru instalarea serviciului de acces internet la punct mobil este aproape de 100% pentru majoritatea furnizorilor cu excepţia 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 recepţionării de către un furnizor a unei reclamaţii privind un deranjament validat şi momentul în care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus în parametrii normali de funcţionare. O reclamaţie privind un deranjament validat constă în raportarea întreruperii sau degradării serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor, şi atribuită reţelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparaţii. În cazul serviciului de acces la internet furnizat fără garantarea parametrilor tehnici de calitate, o reclamaţie 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;

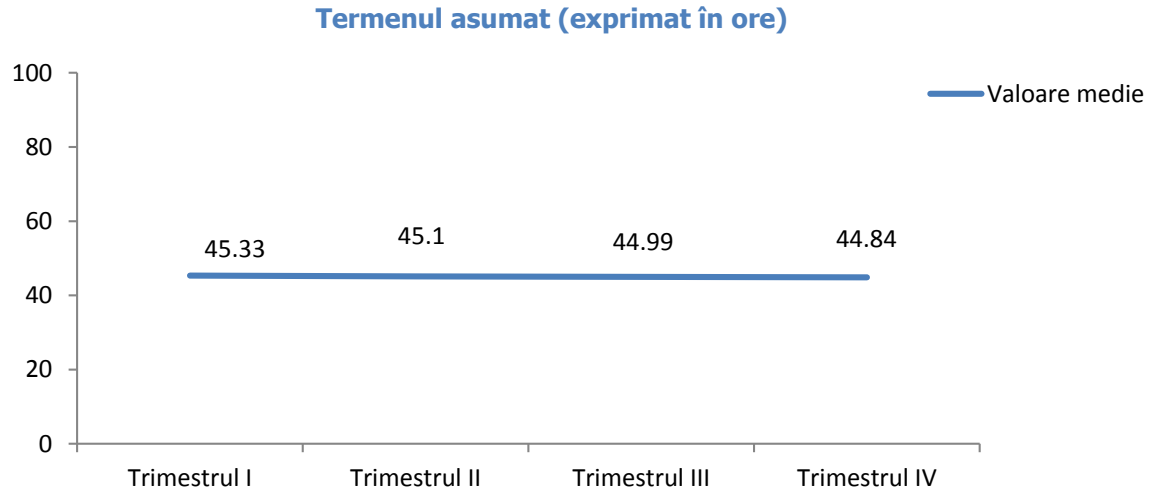
b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

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.

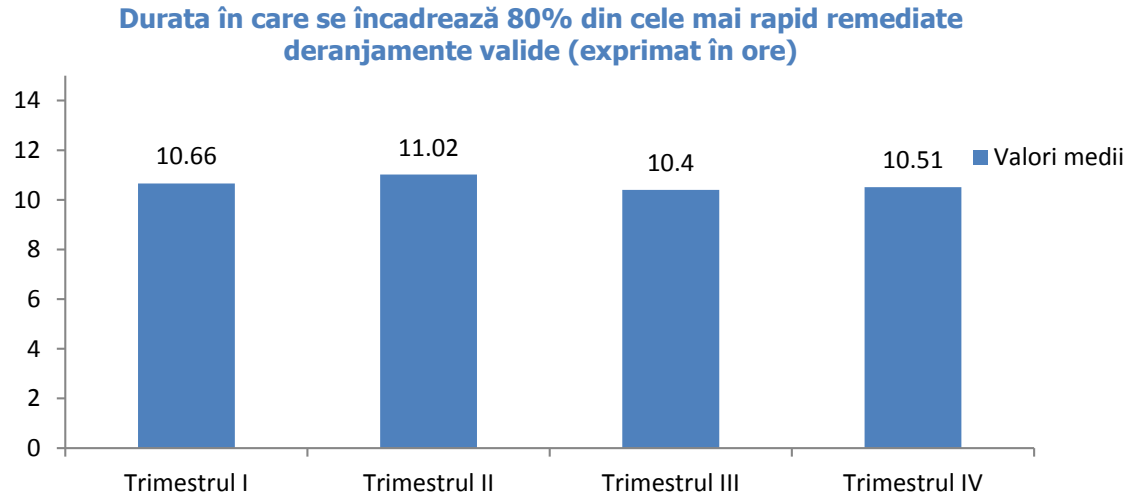
Parametrul durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide exclude 20% din cei mai mari timpi de remediere a serviciului. Parametrul durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri exclude 5% din cei mai mari timpi de remediere a serviciului. Astfel,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

3.2.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

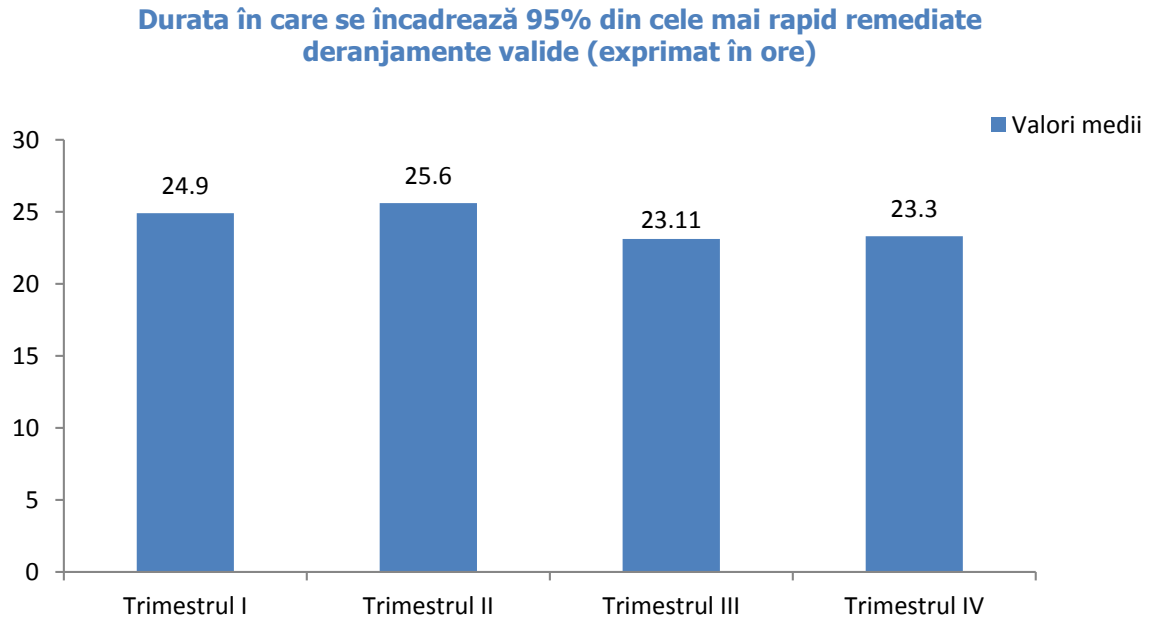
Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor variază de la 1 oră până la 504 ore. Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori şi utilizatorii finali sunt 24 de ore, 48 de ore şi 72 de ore. Valorile medii ale termenului asumat de furnizori sunt prezentate în graficul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



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



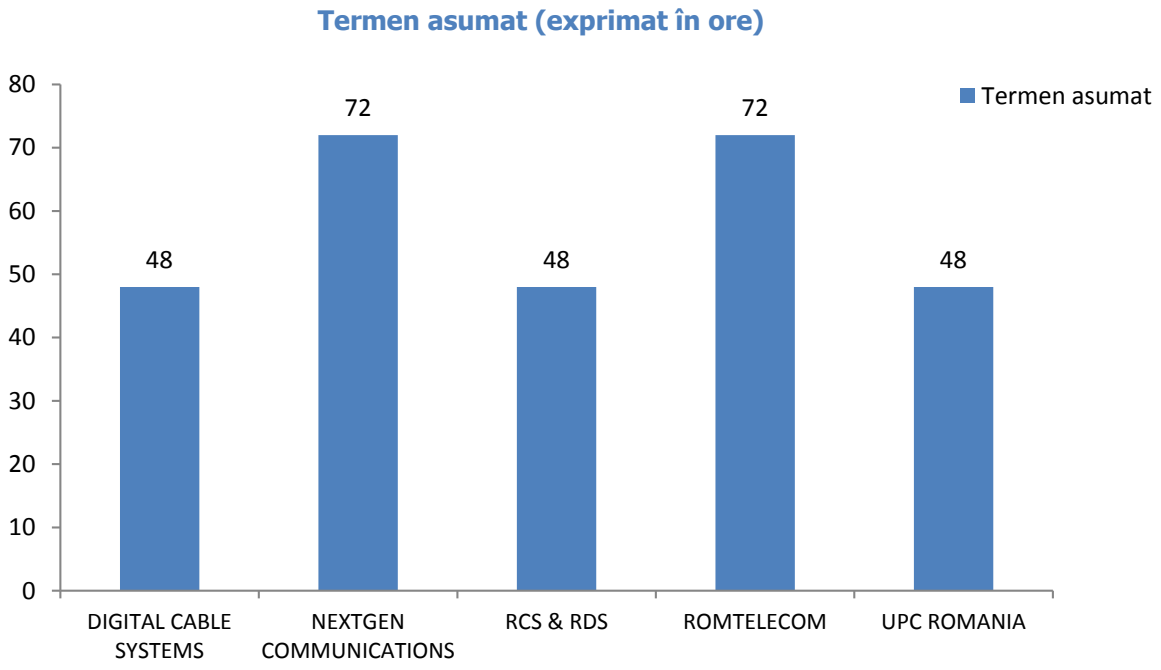
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide este cuprinsă între 1 şi 1016 ore. Variaţia valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:



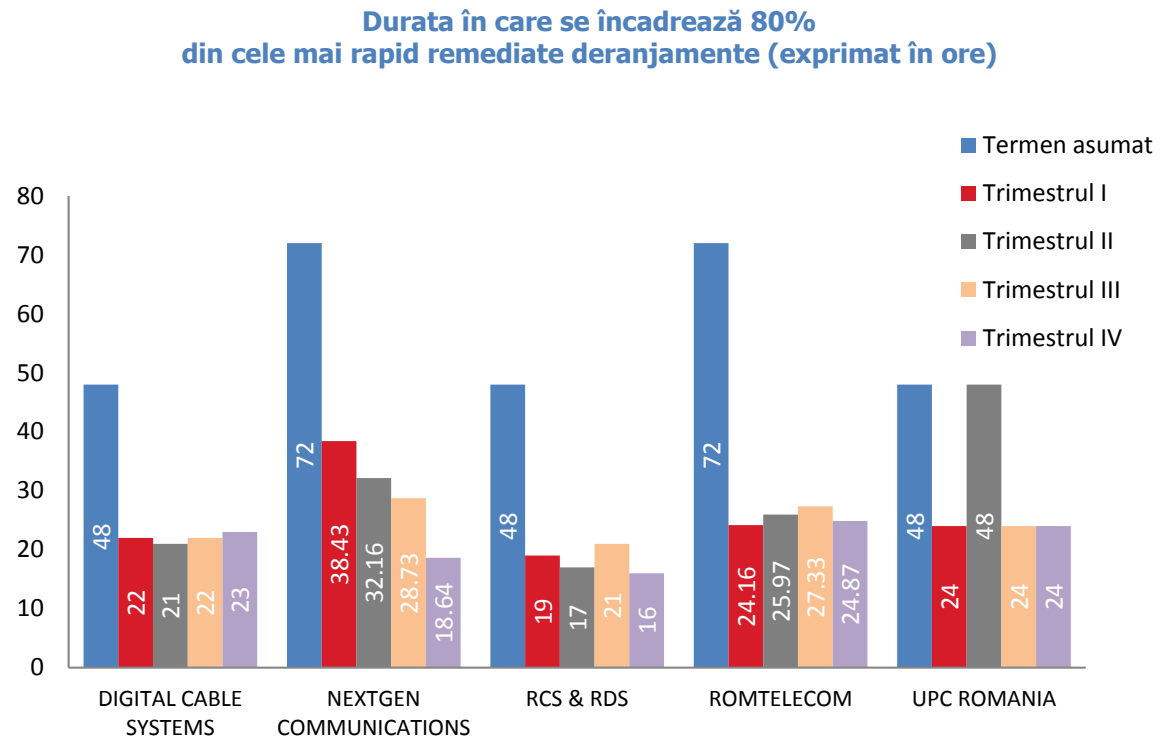
Se observă o tendinţă descrescătoare datorată îmbunătăţirii duratei de remediere a deranjamentelor, cu excepţia trimestrului II.

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

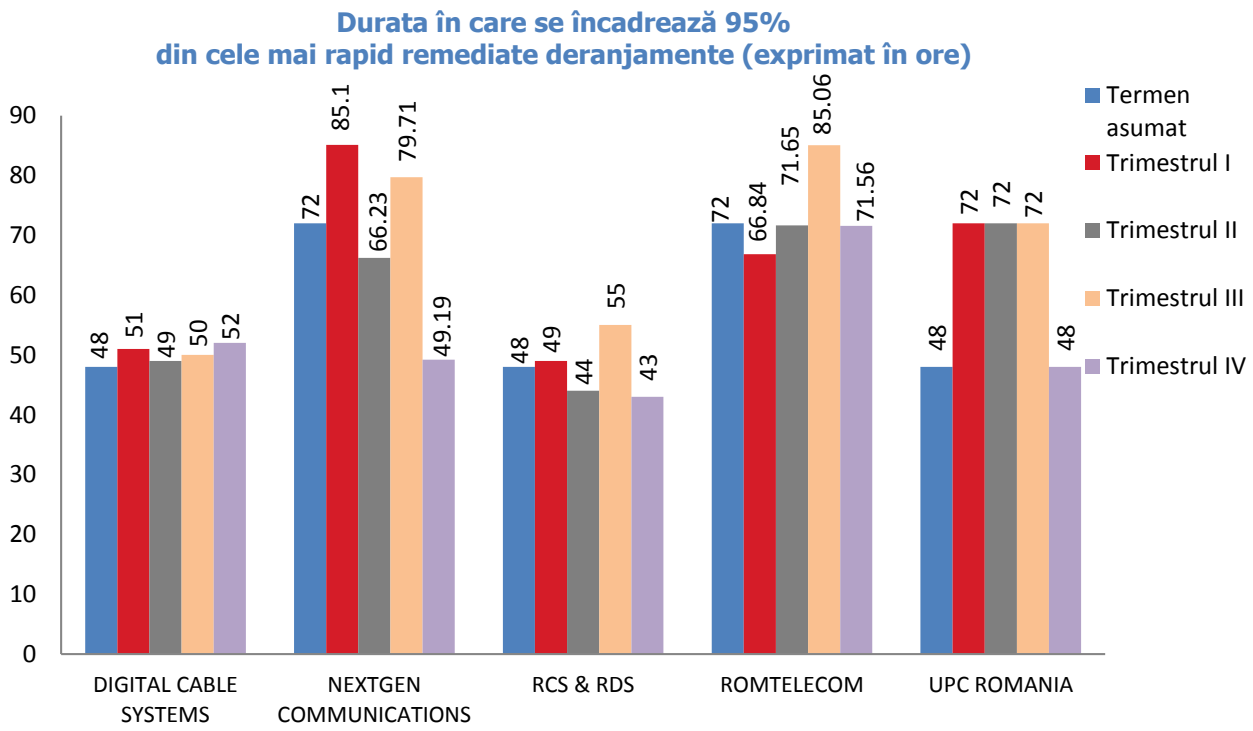
Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor este prezentat în graficul următor:



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

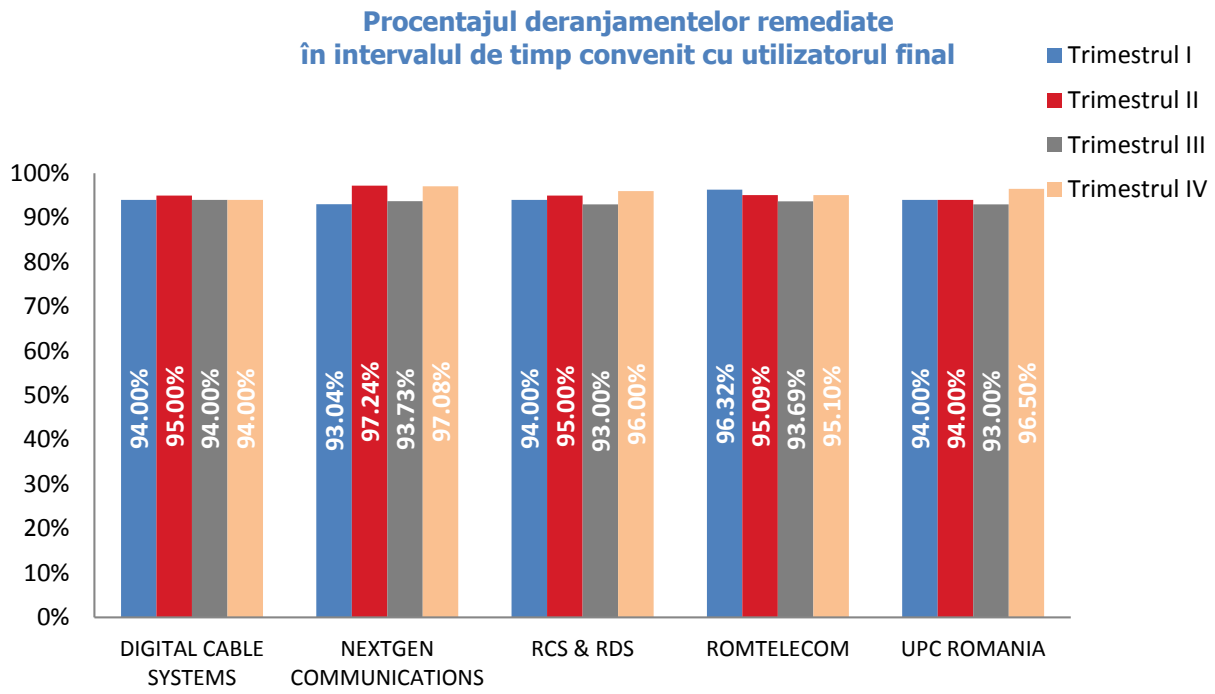


Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente este prezentată în graficul următor:



Din cele două grafice prezentate anterior se observă că soluţionarea celor mai rapide 80% din deranjamente este mult mai rapidă decât termenul asumat prin contract. În schimb, termenul de soluţionare a celor mai rapide 95% din deranjamente depăşeşte termenul asumat în contract în cazul tuturor furnizorilor.

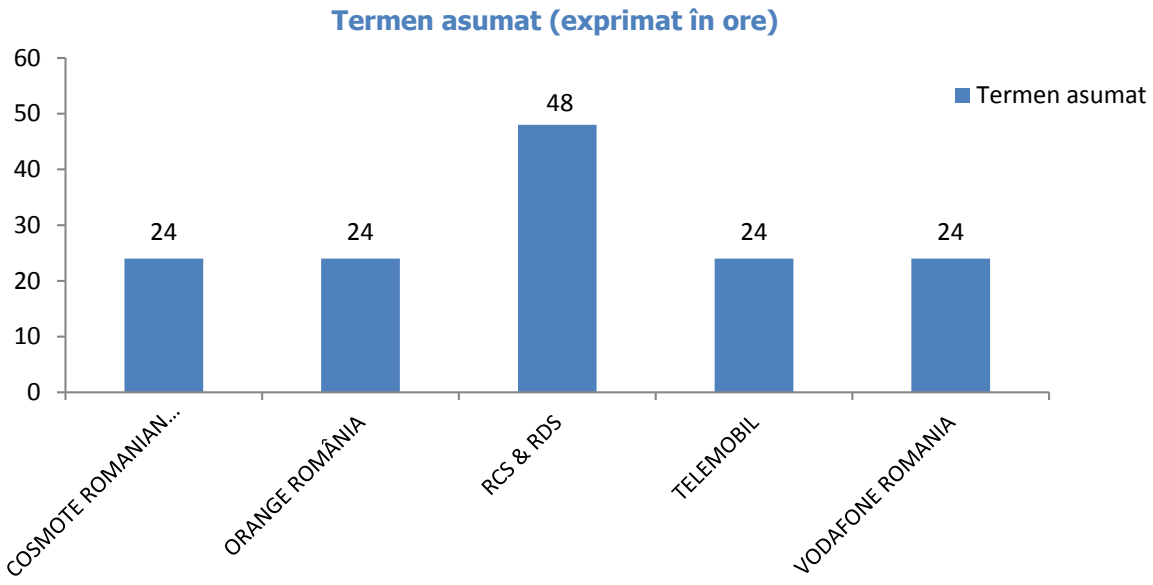
Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final este prezentat în graficul următor:



Aşa cum a reieşit şi din graficul anterior, procentul îndeplinirii obligaţiilor asumate în contractele încheiate de furnizori cu utilizatorii finali referitoare la reclamaţiile privind deranjamente se încadrează între 93% şi 97,24%.

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

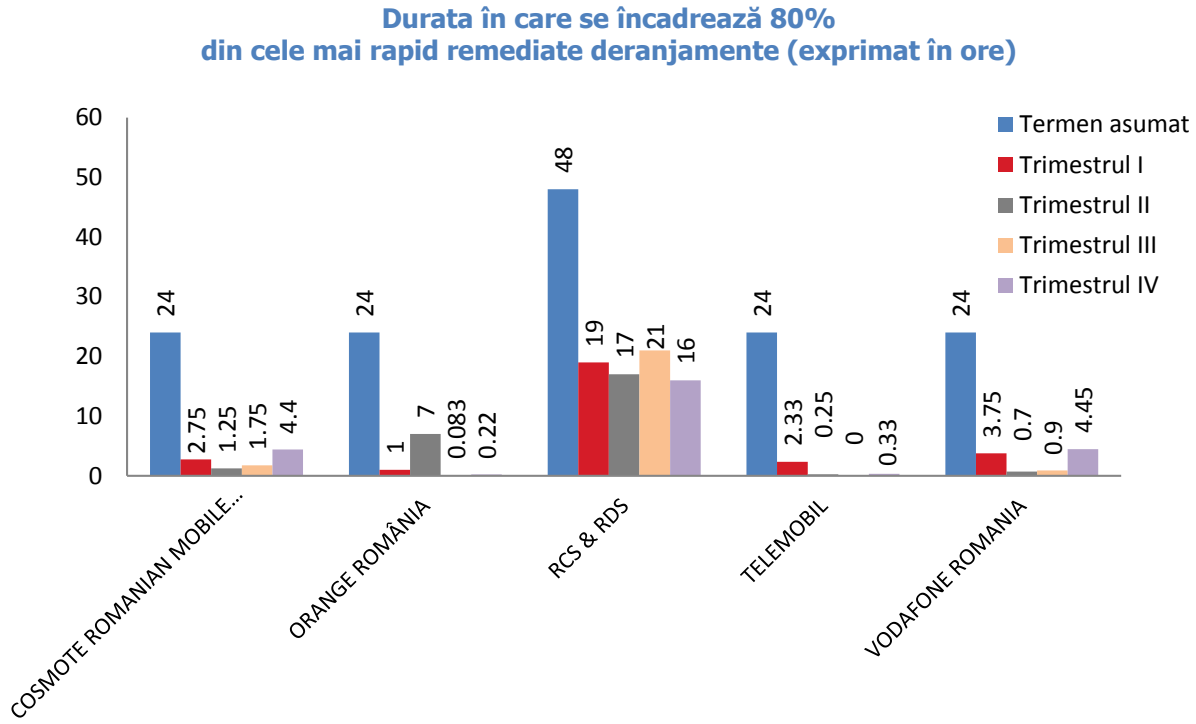
Termenul asumat de furnizori pentru remedierea deranjamentelor este prezentat în graficul următor:



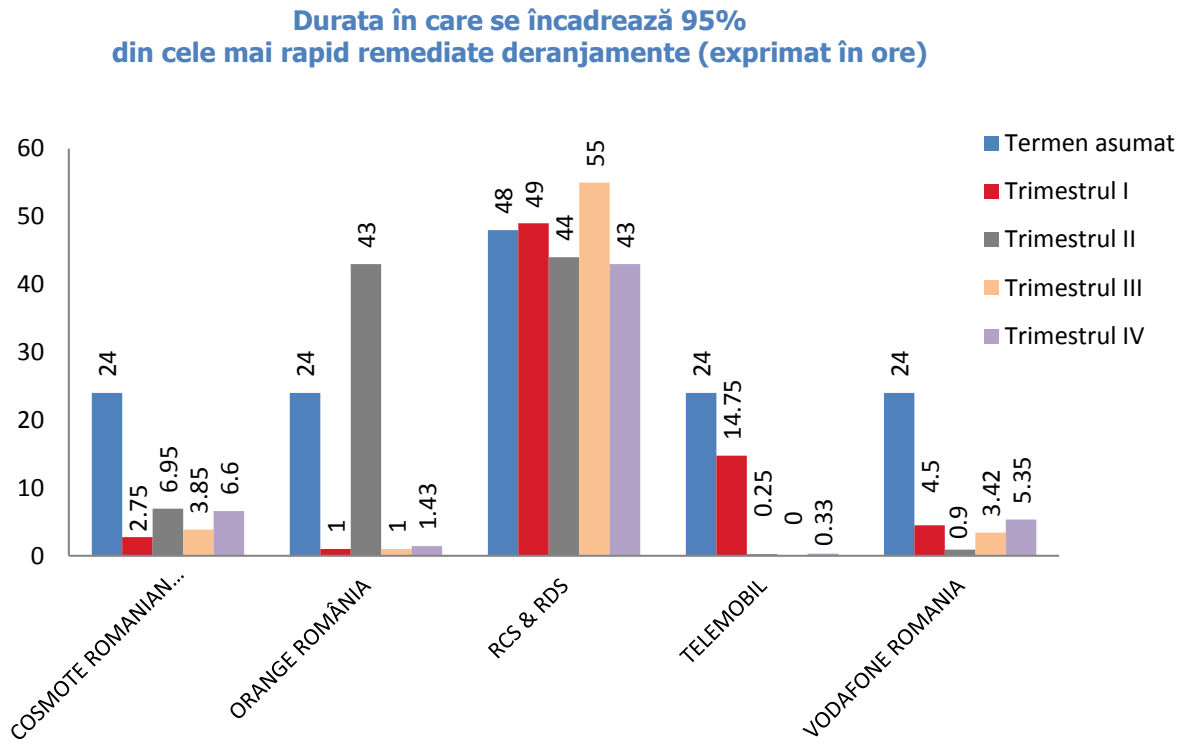
Termenele de remediere a deranjamentelor pentru serviciul de acces la internet la punct mobil sunt mai mici decât pentru serviciul de acces la internet la punct mobil, acesta datorându-se

faptului că, în acest caz, toate echipamentele sunt sub controlul furnizorului şi nu necesită o intervenţie la locaţia 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:

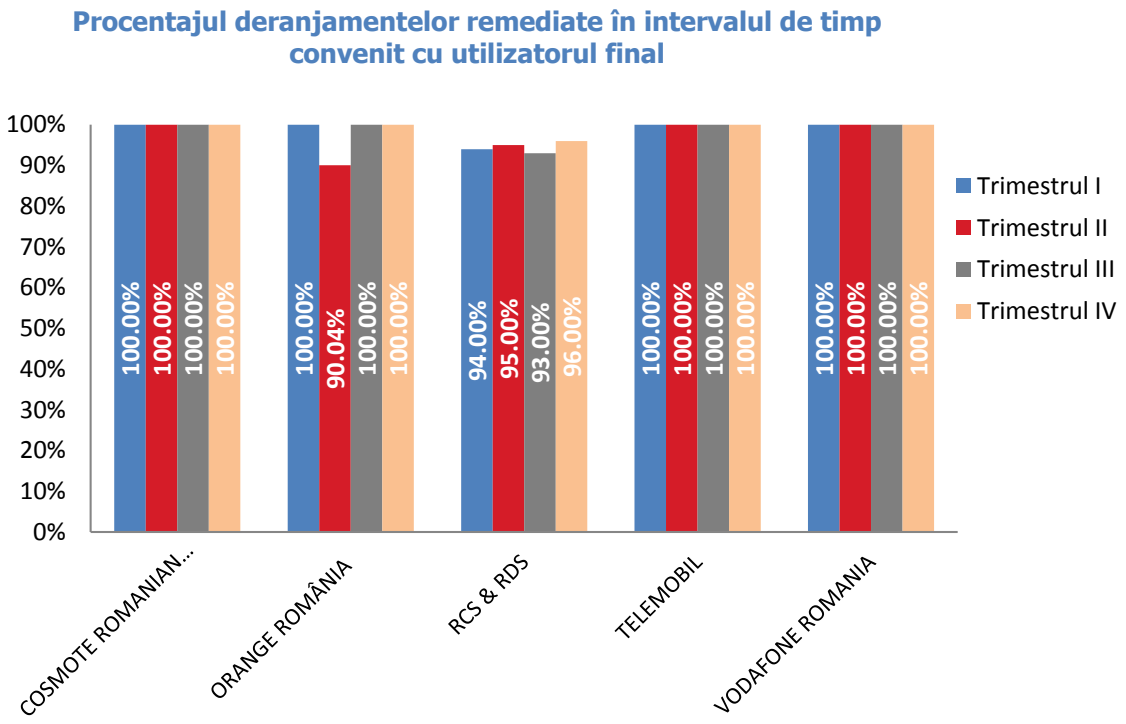


Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente este prezentată în graficul următor:



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

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

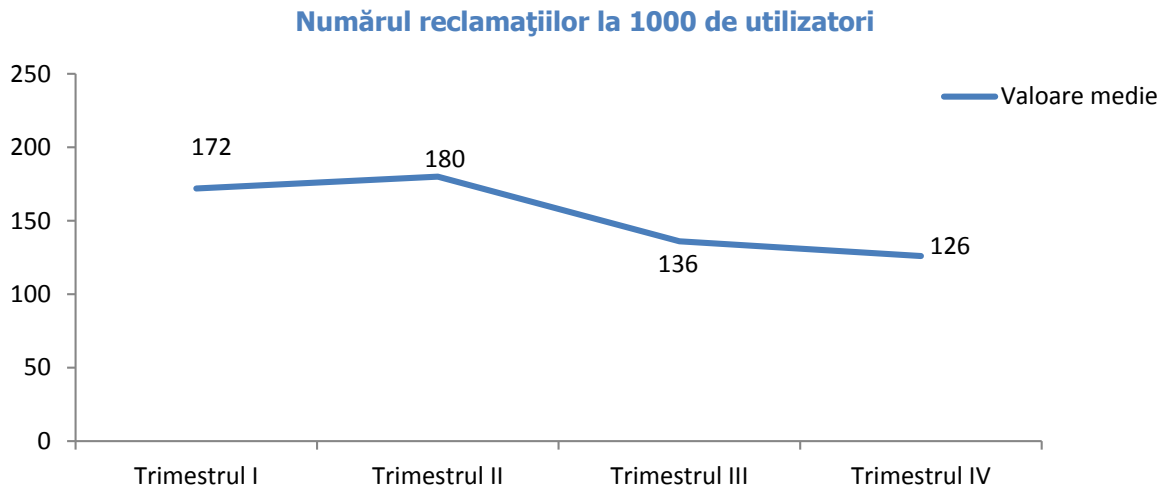


3.3 Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final

Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamaţii 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 şi 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 toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

Valorile medii pentru frecvenţa reclamaţiilor sunt prezentate în graficul următor:



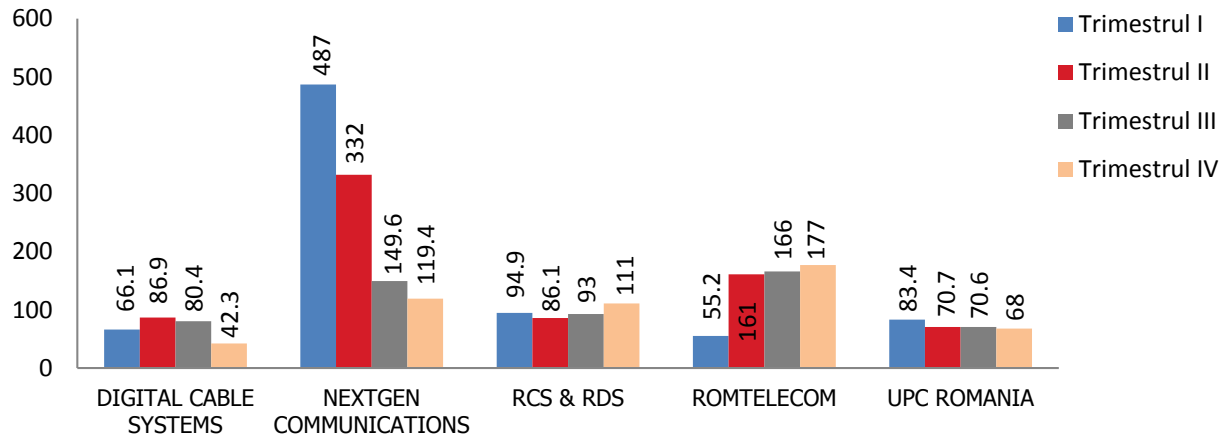
Se observă în general o tendinţă descrescătoare pentru frecvenţa reclamaţiilor, cu excepţia trimestrului II.

Numărul furnizorilor care nu au avut reclamații este de 23 pe trimestrul 1, 20 pe trimestrul 2, 17 pe trimestrul 3 și 18 pe trimestrul 4. Acest fapt se datorează numărului redus de abonați.

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

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

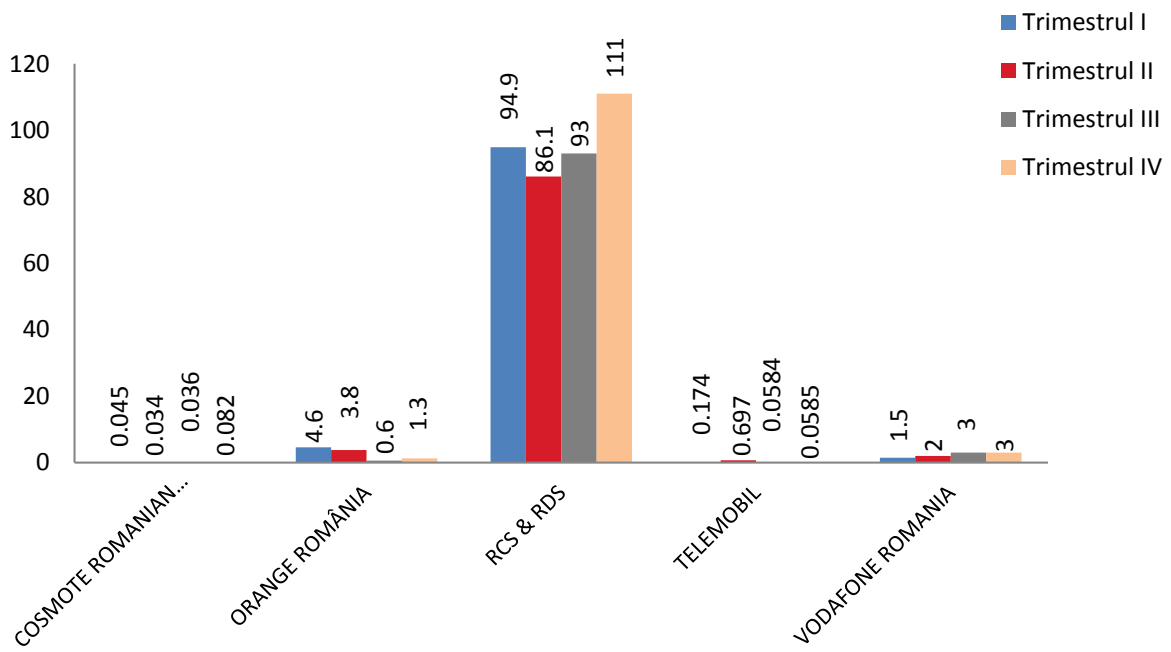
Numărul reclamaţiilor pentru internet fix la 1000 de utilizatori



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

Valorile pentru frecvenţa reclamaţiilor pentru furnizorii de internet la punct mobil sunt prezentate în graficul următor:

Numărul reclamaţiilor pentru internet mobil la 1000 de utilizatori



3.4 Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente

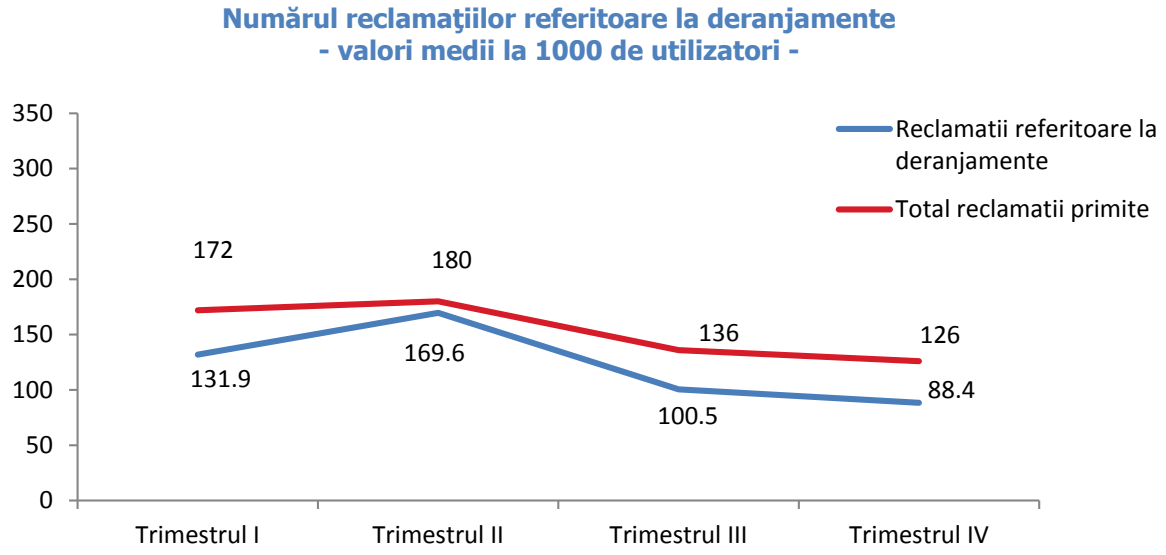
Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente reprezintă numărul de reclamaţii cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final, în perioada de raportare.

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 toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

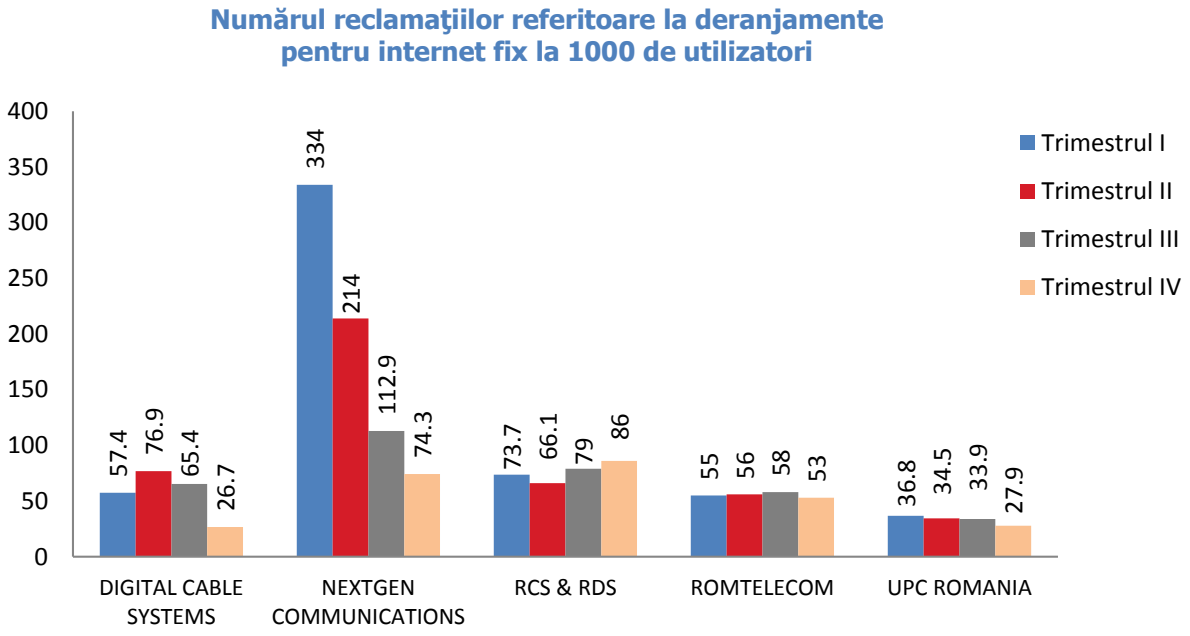
Valorile medii pentru frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente sunt prezentate în graficul următor:



Se observă o tendinţă descrescătoare a valorilor medii pentru frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente. Comparând valorile medii se observă că marea majoritate a reclamaţiilor primite de furnizori se referă la deranjamente, încadrându-se între 70,2% şi 94.2% din totalul reclamaţiilor, celelalte tipuri de reclamaţii, inclusiv cele referitoare la factură, fiind în proporţie mult mai mică.

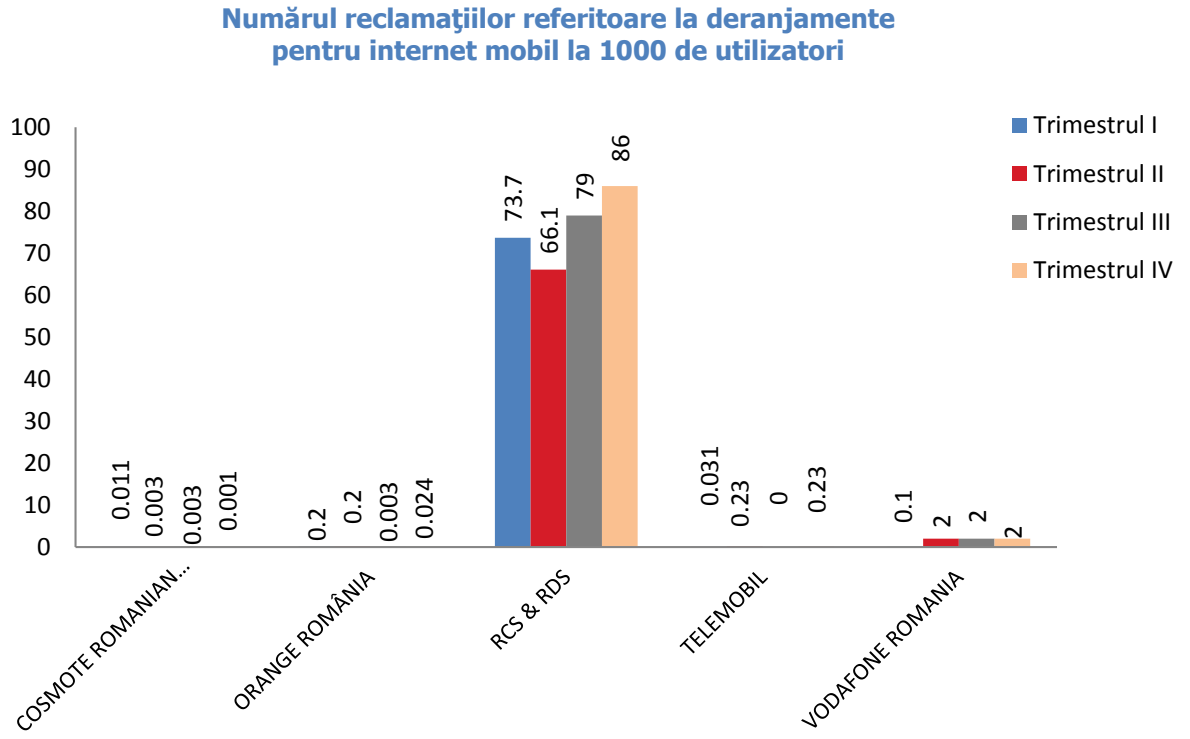
3.4.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

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



Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente pentru furnizorii de internet la punct mobil sunt mult mai mici decât în cazul serviciului furnizat la punct fix, situaţie datorată atât numărului mult mai mare de utilizatori cât şi faptului că reţeaua de acces radio nu prezintă atâtea

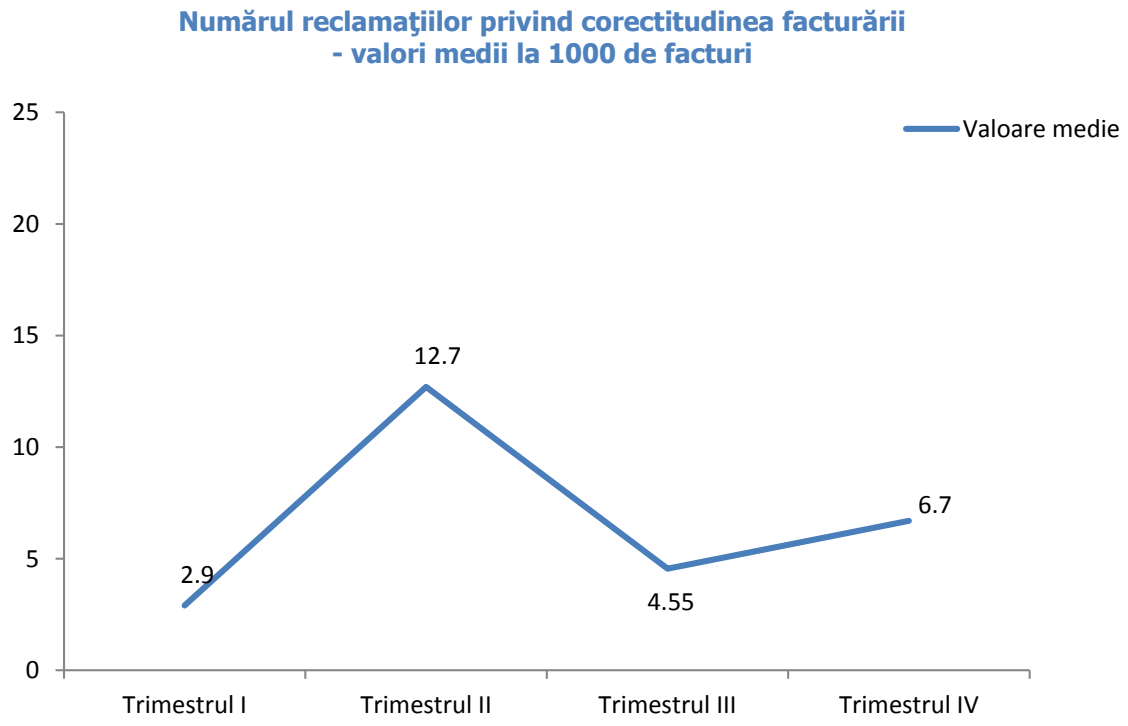
vulnerabilităţi precum cablurile aferente reţelei de acces la un punct fix (o mare parte a incidentelor ce afectează reţelele fixe fiind cauzate de deteriorarea accidentală a cablurilor). RCS&RDS nu a prezentat valorile acestui parametru de calitate defalcat pe serviciul de acces la internet la punct fix şi la punct mobil, rezultând astfel valori mai mari ale parametrilor de calitate decât în cazul celorlalţi furnizori.

3.5 Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării

Frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării reprezintă raportul dintre numărul reclamaţiilor cu privire la corectitudinea facturii şi 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 toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

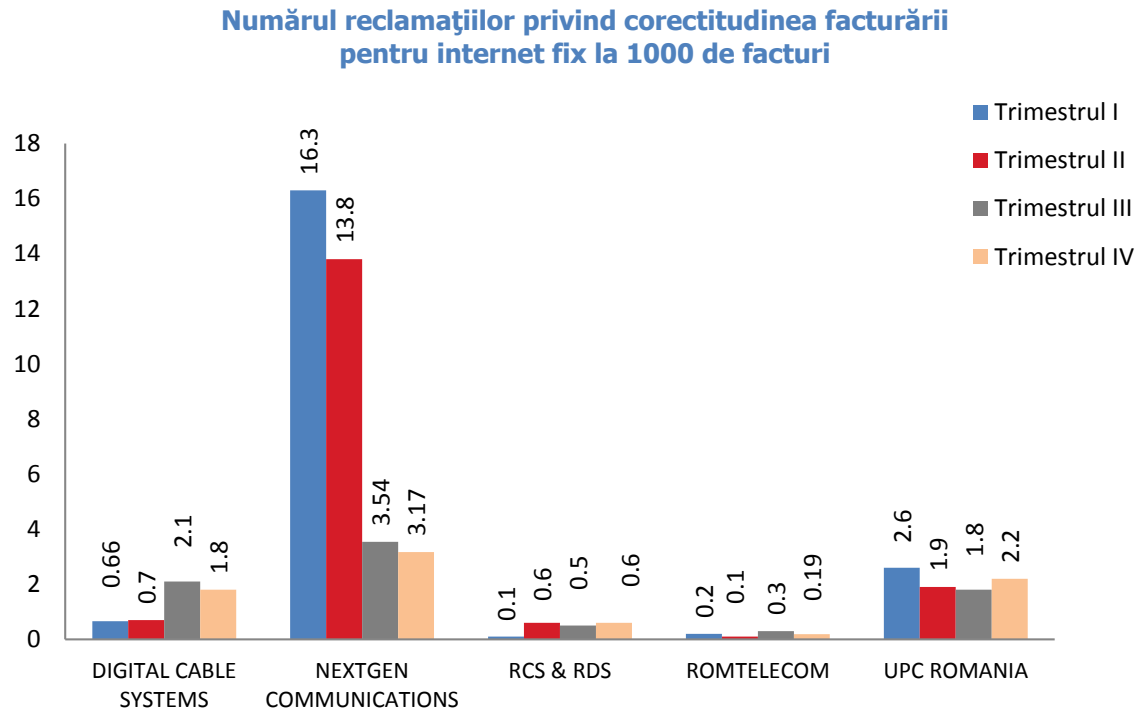
Valorile medii pentru frecvenţa reclamaţiilor privind corectitudinea facturării sunt prezentate în graficul următor:



Numărul furnizorilor care nu au avut reclamații privind corectitudinea facturării este de 23 pe trimestrul 1, 21 pe trimestrul 2, 21 pe trimestrul 3 și 21 pe trimestrul 4. Acest fapt se datorează numărului redus de abonați.

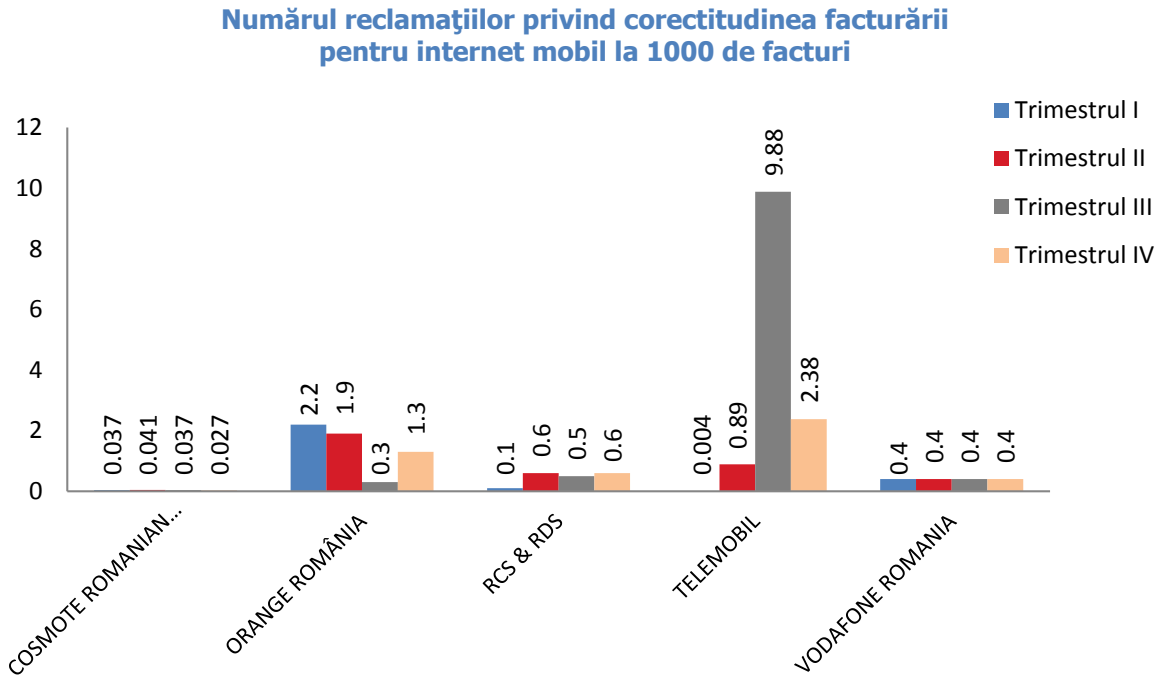
3.5.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

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



3.6 Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali

Termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către un furnizor a unei reclamaţii valide şi momentul în care aceasta a fost soluţionată.

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

Pentru fiecare din termenele soluţionare a reclamaţiilor 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:

a) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii;

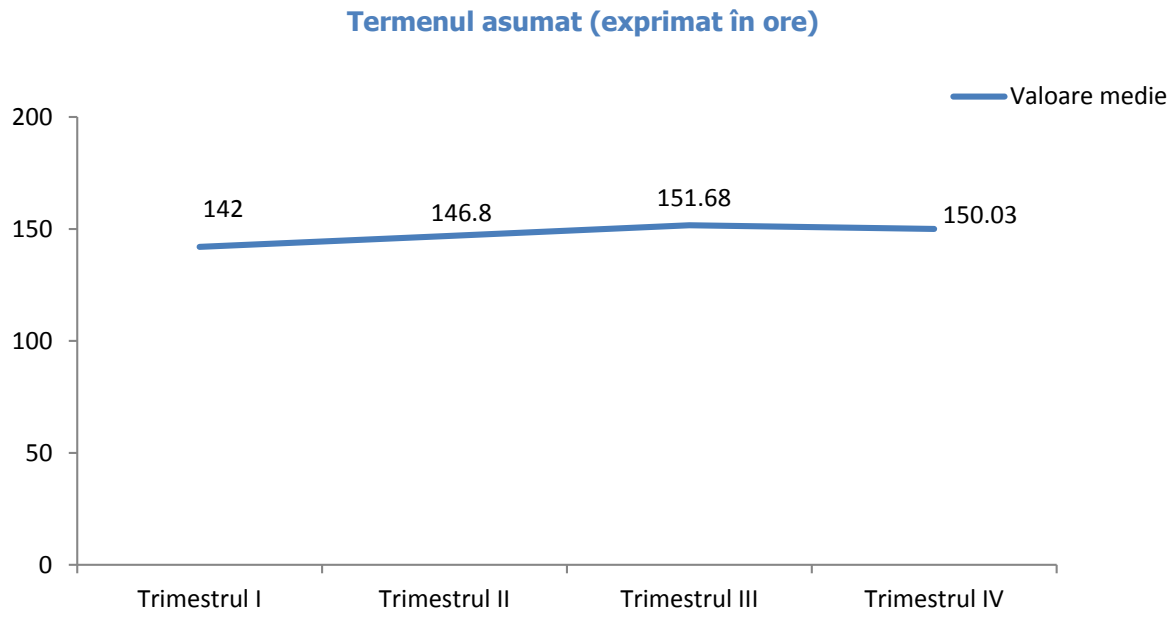
b) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii;

c) procentajul reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor.

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

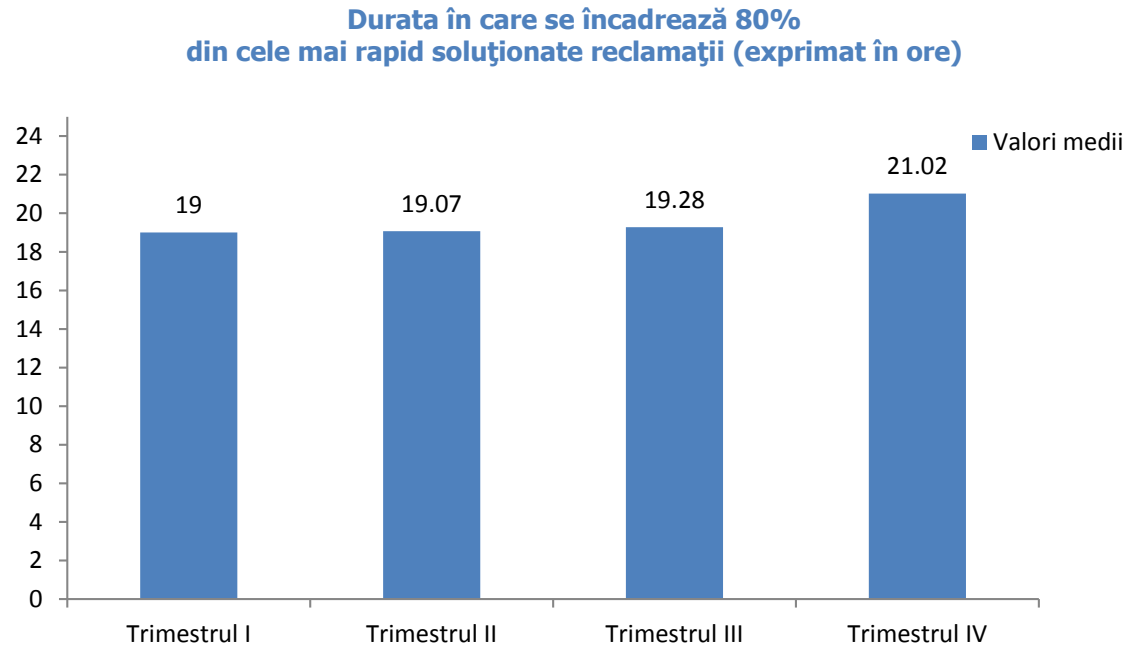
3.6.1 Valorile parametrilor pentru toţi furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix

Termenul asumat de furnizori pentru soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali variază de la 2 ore până la 960 ore (40 de zile). Cele mai uzuale termene existente în contractele între furnizori şi utilizatorii finali sunt 24 de ore, 72 de ore şi 720 de ore. Valorile medii ale termenului asumat de furnizori sunt prezentate în graficul următor:

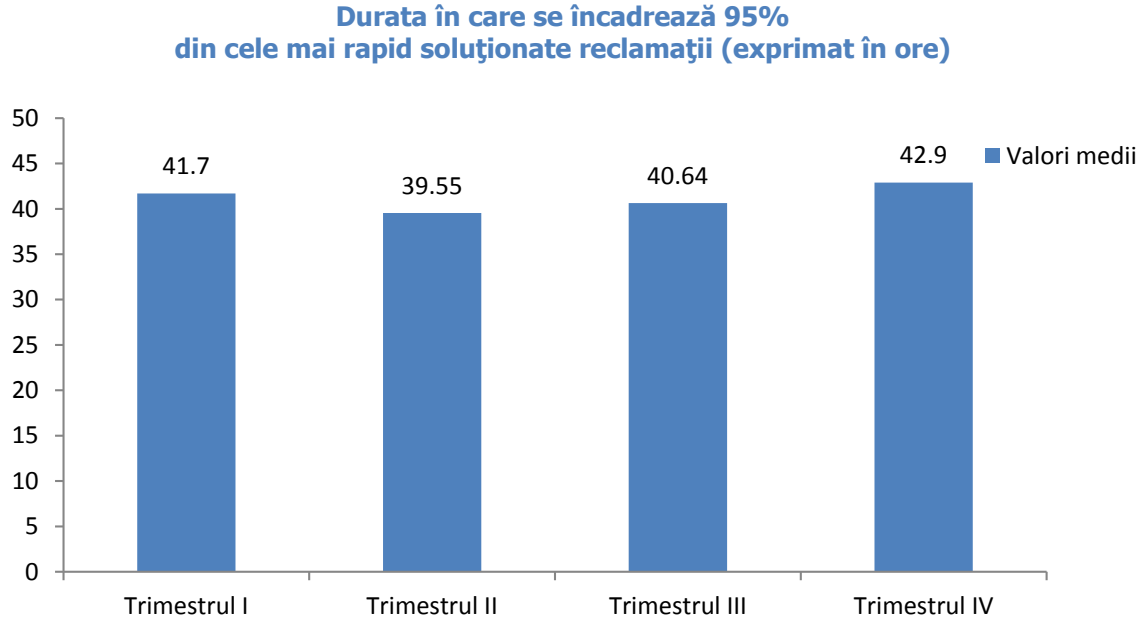


Se observă o tendinţă crescătoare a termenului asumat datorat numărului de furnizori care au publicat date.

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii este cuprinsă între 1 şi 694 de ore. Variaţia valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:



Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii este cuprinsă între 1 şi 828 de ore. Variaţia valorilor medii ale parametrului este prezentată în graficul următor:



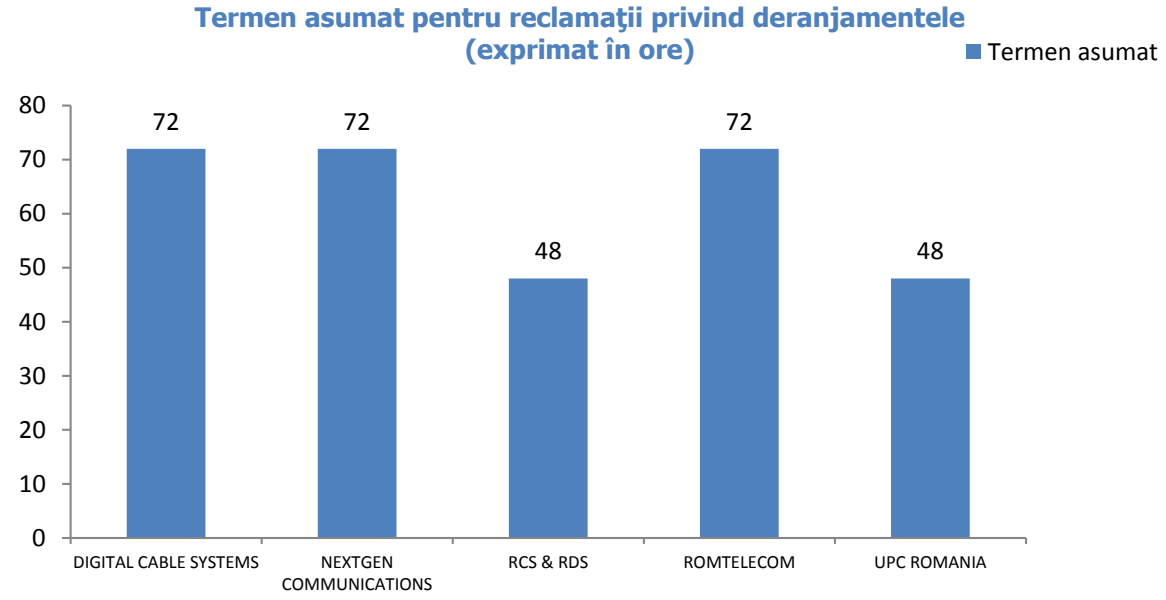
Se observă ca soluţionarea reclamaţiilor se face într-un termen mai scurt decât termenul asumat.

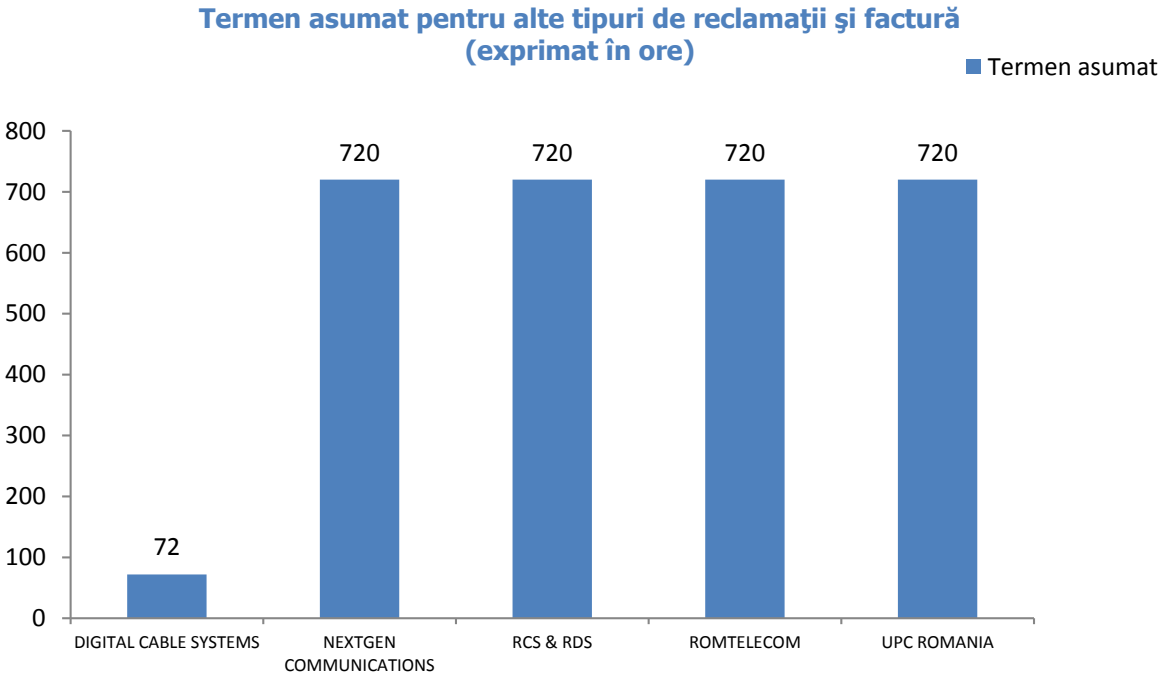
3.6.2 Valorile parametrilor pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix

Patru din furnizori de servicii de acces la internet la punct fix au preferat ca în contractul cu utilizatorii să prevadă două termene: unul pentru soluţionarea reclamaţiilor referitoare la deranjamente şi altul pentru alte tipuri de reclamaţii şi factură. Această abordare a fost determinată

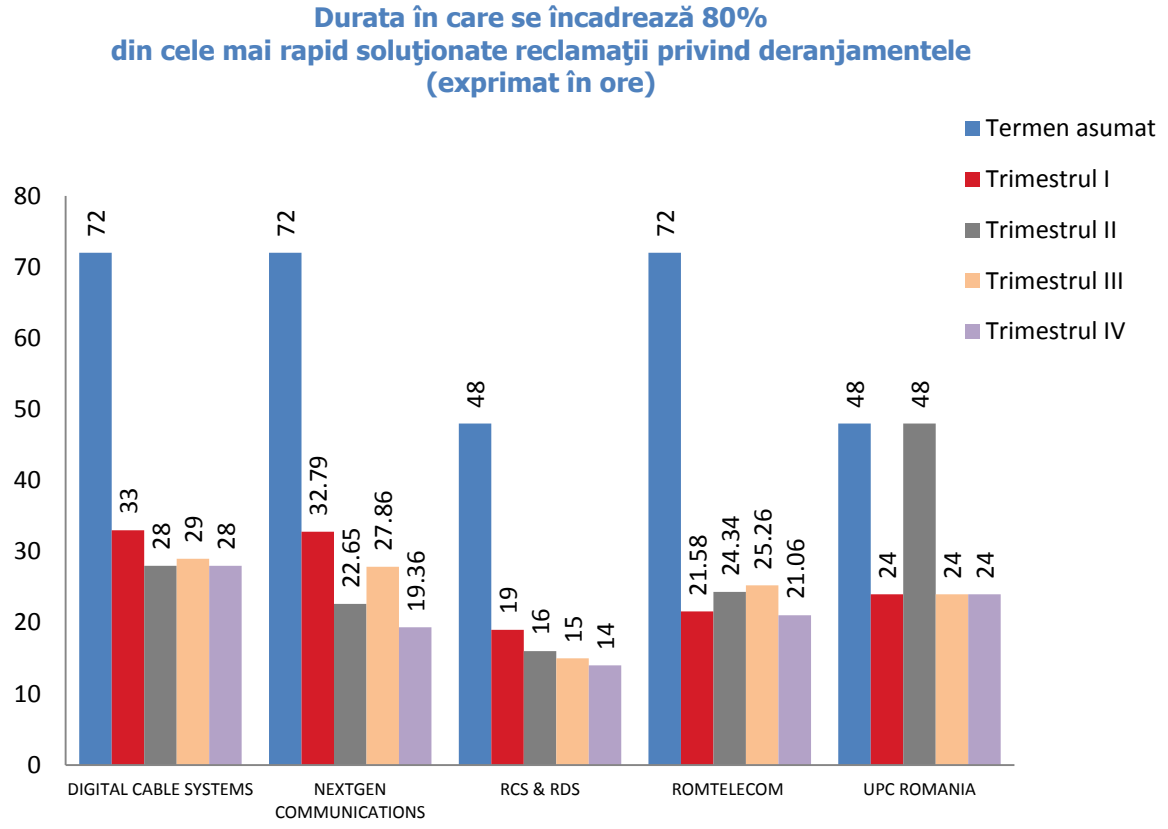
datorită modului diferit de tratare a celor două tipuri de reclamaţii: deranjamentele trebuie soluţionate într-un interval de timp foarte scurt pentru a permite reluarea serviciului, pe când reclamaţiile privind facturarea sunt soluţionate într-un interval mai lung şi implică verificări a modului de taxare a serviciilor oferite utilizatorului reclamant şi se soluţionează, de regulă, la data emiterii următoarei facturi. Singurul furnizor dintre cei menţionaţi care are un singur termen pentru soluţionarea tuturor reclamaţiilor este Digital Cable System. Având în vedere această situaţie, ANCOM va prezenta valorile parametrilor de calitate pentru indicatorul termenul de soluţionare a reclamaţiilor primite de la utilizatorii finali pentru cele 2 cazuri identificate: reclamaţii privind deranjamentele (nefuncţionare serviciu) şi alte reclamaţii (în special reclamaţii privind facturarea).

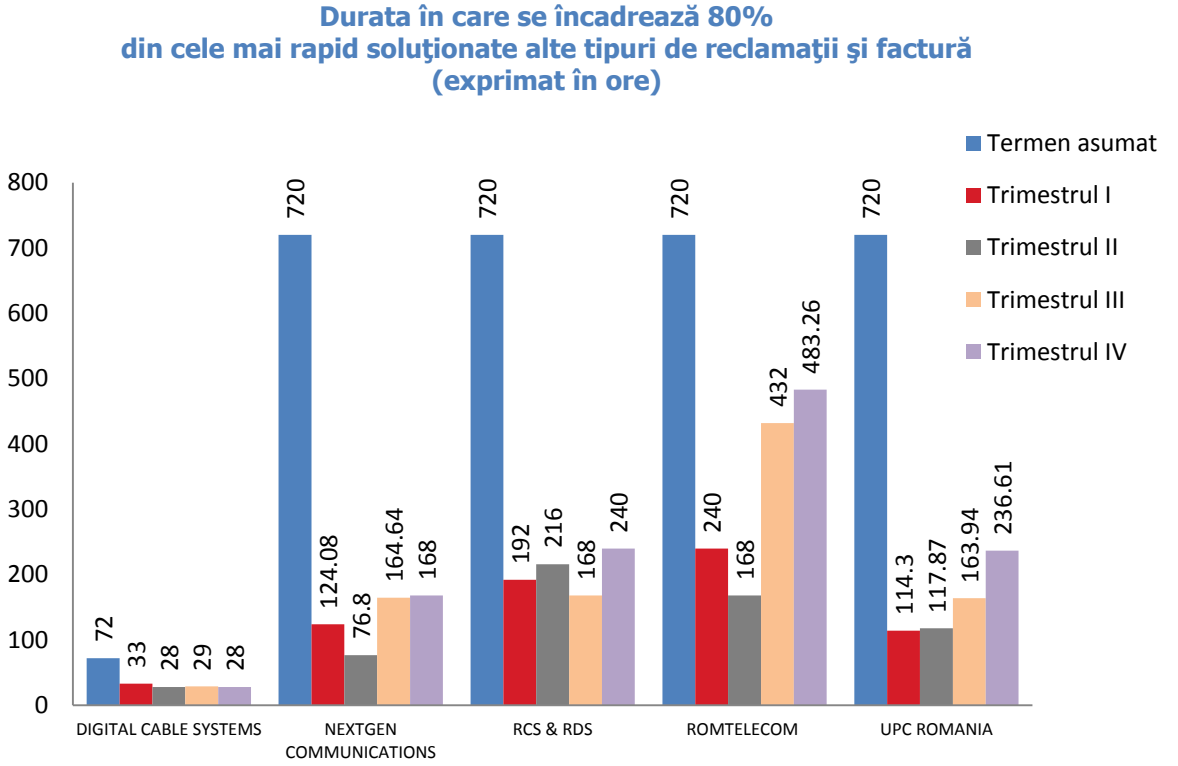
Termenele asumate de furnizori pentru soluţionarea reclamaţiilor sunt prezentate în graficele următoare:





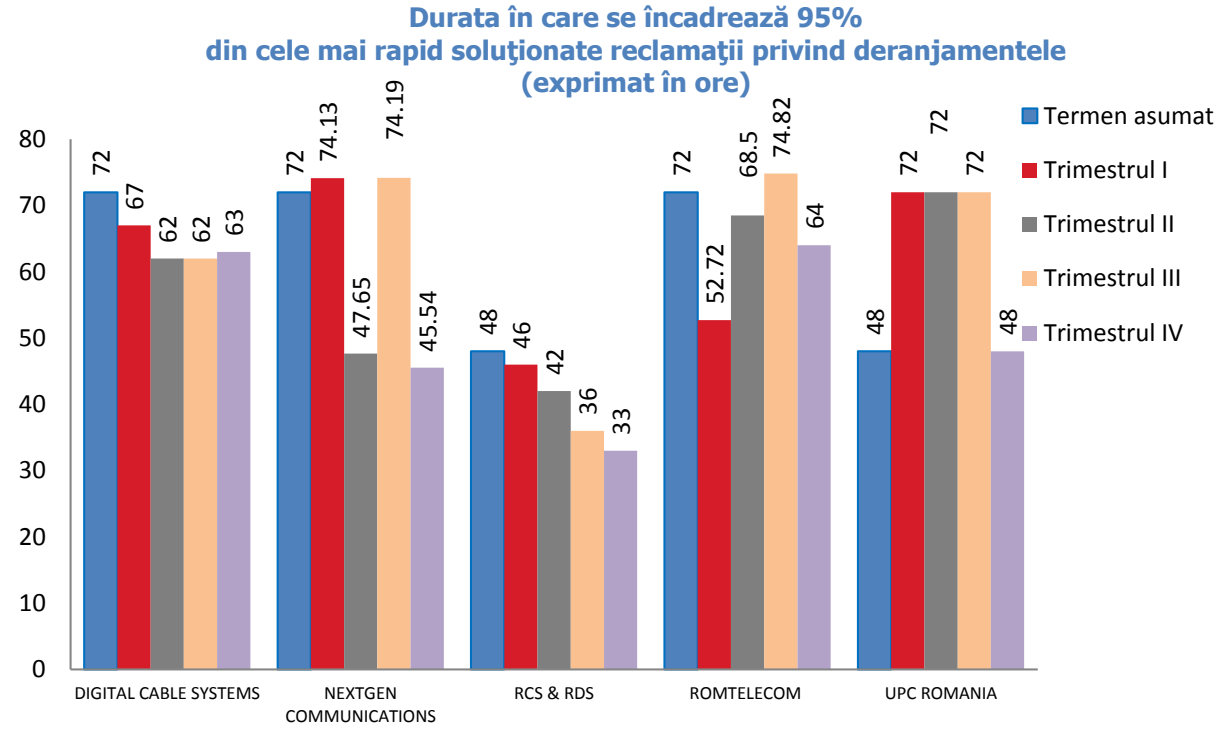
Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii este prezentată în graficele următoare:

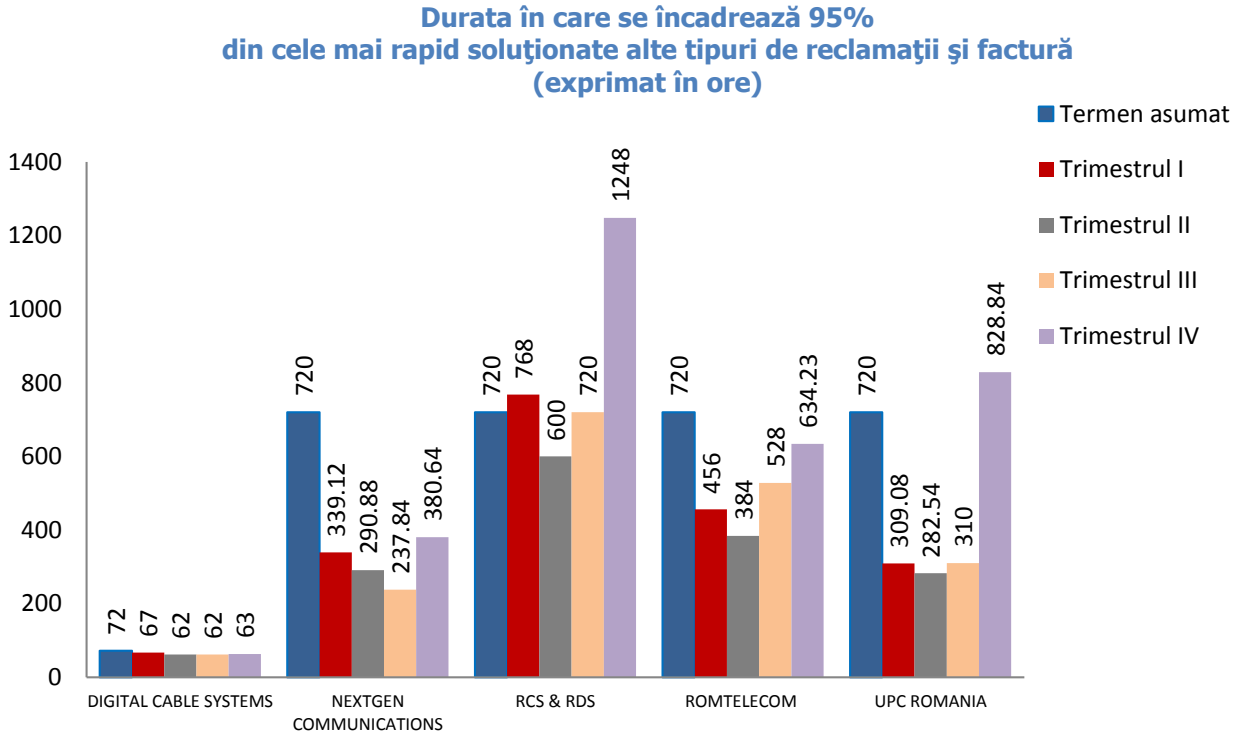




Se observă că soluţionarea reclamaţiilor se face într-un termen mai scurt decât termenul asumat de furnizori.

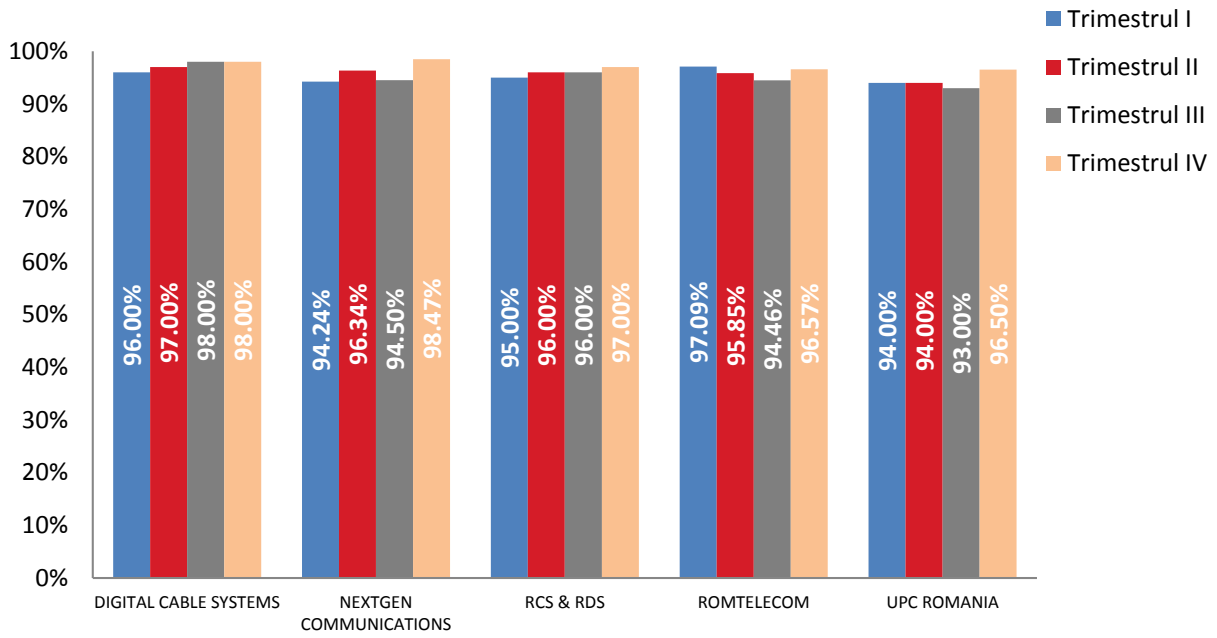
Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii este prezentată în graficele următoare:



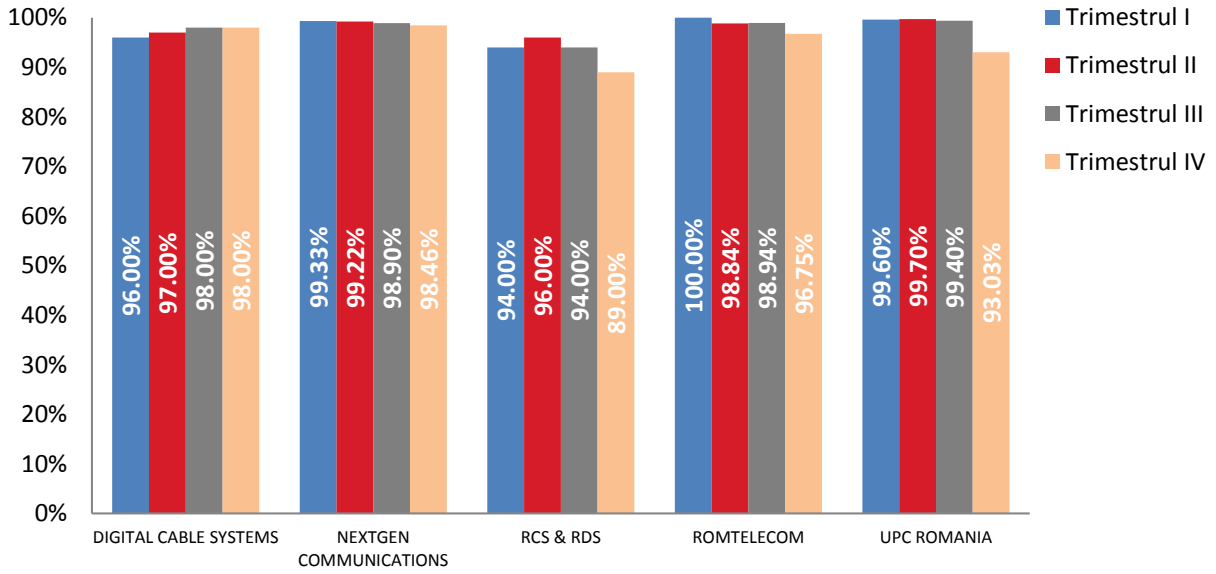


Se observă ca soluţionarea reclamaţiilor depăşeşte în unele cazuri termenul asumat, situaţie ce se reflectă şi în graficele următoare referitor la procentajul reclamaţiilor soluţionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final, fiind cuprins între 33 ore și 74,82 pentru deranjamente, iar pentru alte tipuri de reclamații și factură fiind cuprins între 63 de ore și 1248 ore.

Procentajul reclamaţiilor privind deranjamentele soluţionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

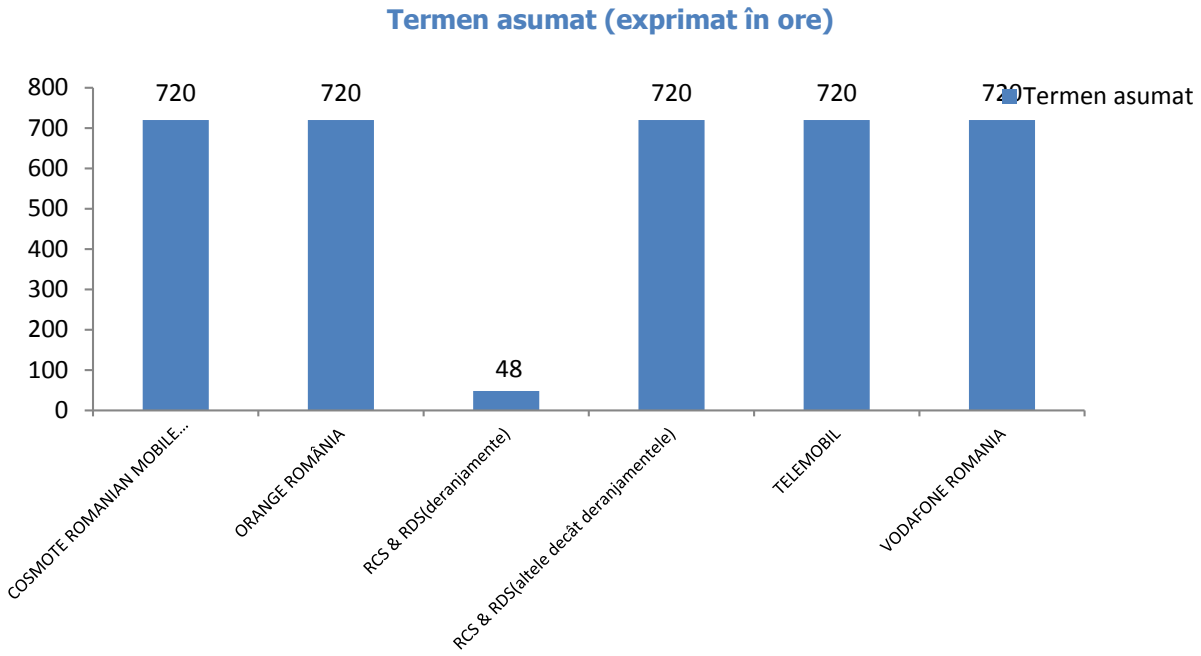


Procentajul altor tipuri de reclamaţii şi factură soluţionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final



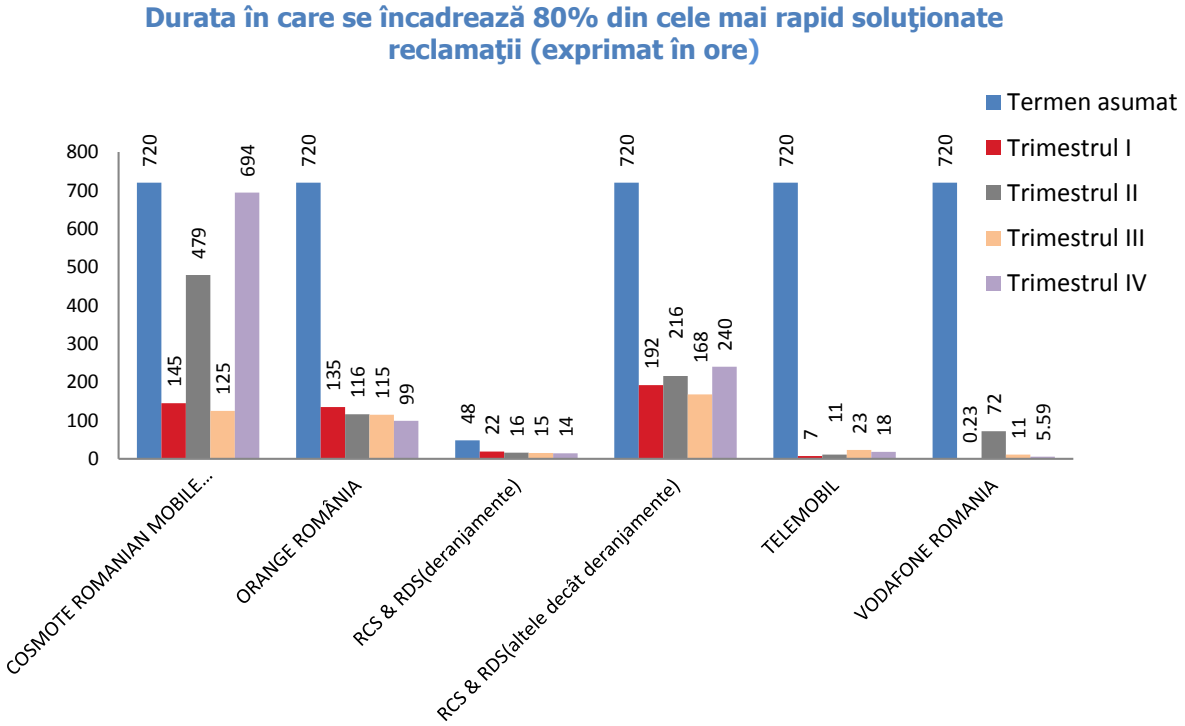
3.6.3 Valorile parametrilor pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil

Termenul asumat de furnizori pentru soluţionarea reclamaţiilor este prezentat în graficul următor:

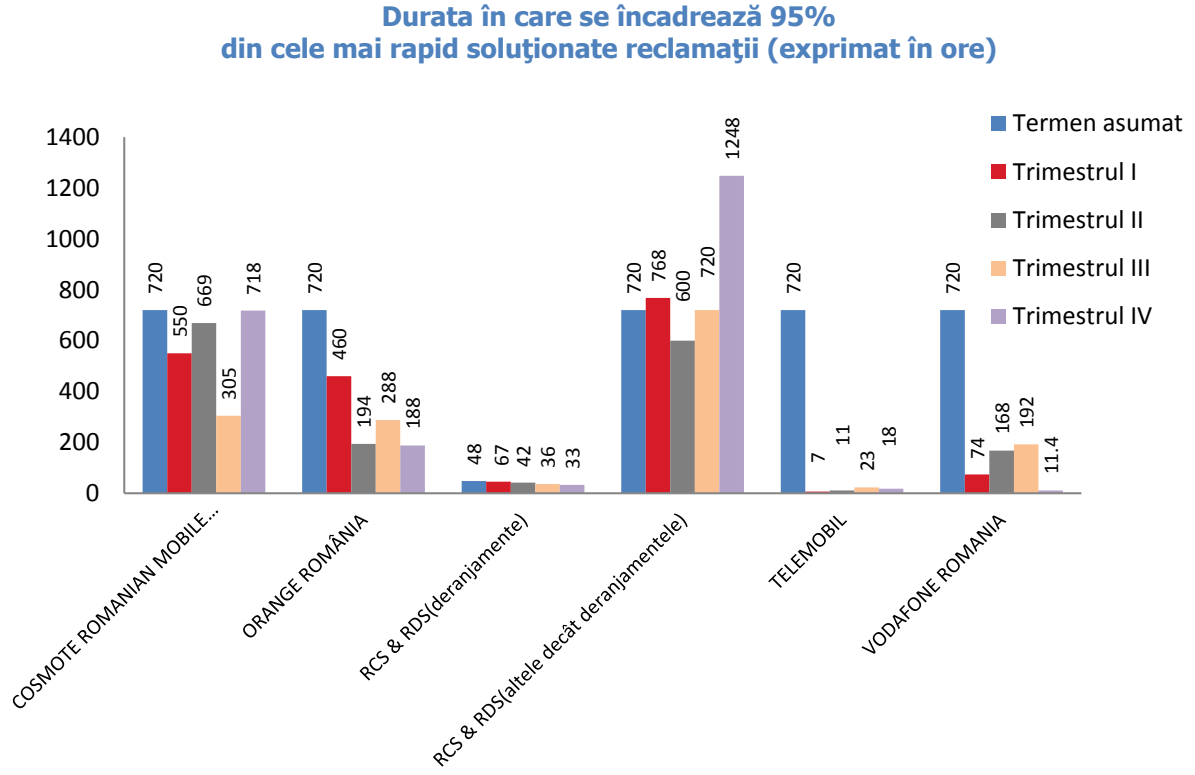


Este de remarcat că RCS&RDS este singurul furnizor care a preferat ca în contractul cu utilizatorii să prevadă două termene: unul pentru soluţionarea reclamaţiilor referitoare la deranjamente şi altul pentru alte reclamaţii (în special reclamaţii referitoare la factură).

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

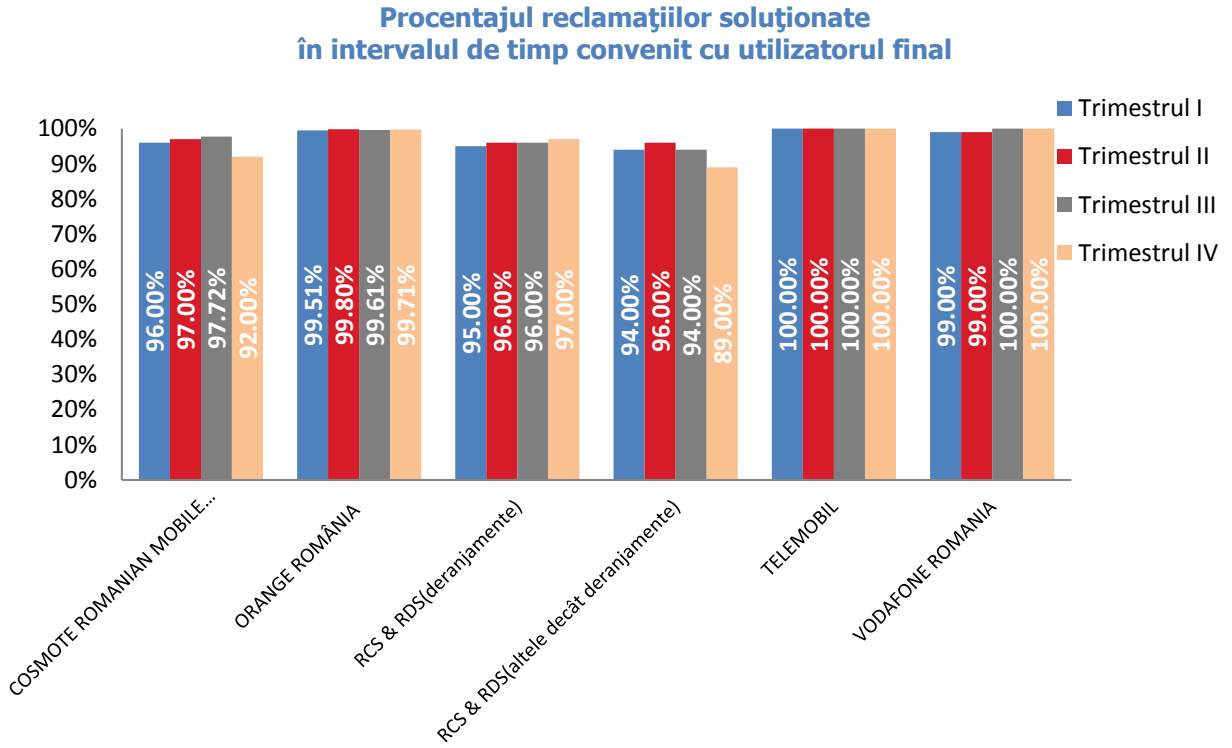


Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii este prezentată în graficul următor:



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

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



Se observă că procentajul reclamaţiilor soluţionate în timpul asumat de furnizor variază între 89% şi 100%.

4. Concluzii

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

- Există în continuare un număr mare de furnizori, în scădere cu 37% față de anul anterior, fără o pagină proprie de internet.
- 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 (în general cu 79% pentru 80% din cazuri, respectiv cu 60% pentru 95% din cazuri pentru serviciile furnizate la punct fix, respectiv cu 72% pentru 80% din cazuri, respectiv cu 83% pentru 95% din cazuri pentru serviciile furnizate la punct mobil); se constată o îmbunătățire[1] cu 2,5% a performanțelor față de 2012 pentru serviciile furnizate la punct fix; pentru serviciile furnizate la puncte mobile performanțele sunt identice. *(calculele comparative au fost făcute pentru durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate cereri)*
- Termenele de instalare a serviciului sunt mult diferite între serviciul de acces la internet la punct fix şi serviciul de acces la internet la puncte mobile, în primul caz aceasta depinzând atât de instalarea echipamentelor şi cablurilor de conectare la reţeaua furnizorului cât şi de acordarea accesului logic al utilizatorului la reţea, în timp ce în cel de-al doilea caz demersurile pentru instalare constau doar în efectuarea unor operaţiuni administrative şi activarea în sistem a SIM-ului sau a modemului radio.
- Durata medie de remediere a deranjamentelor este în cele mai multe cazuri mult mai mică decât valorile asumate de furnizori prin contractele încheiate cu utilizatorii finali (în general cu 76% pentru 80% din cazuri, respectiv cu 46% pentru 95% din cazuri pentru serviciile furnizate la punct fix, respectiv cu 82% pentru 80% din cazuri, respectiv cu 50% pentru 95% din cazuri pentru serviciile furnizate la punct mobil); se constată o îmbunătățire[1] cu 5.3% a performanțelor față de 2012 pentru serviciile furnizate la punct fix, respectiv cu 35% pentru pentru serviciile furnizate la punct mobil; cu toate acestea, termenele de remediere a deranjamentelor depăşesc în destule situaţii valoarea asumată de furnizori în contractele încheiate cu utilizatorii finali. *(calculele comparative au fost făcute pentru durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente)*
- Majoritatea reclamaţiilor primite de furnizori se referă la deranjamente şi o proporţie mai mică la alte tipuri de reclamaţii, inclusiv facturare.
- Furnizorii respectă în mare măsură termenele asumate în contracte în ceea ce priveşte soluţionarea reclamaţiilor utilizatorilor finali. Durata medie de solutionare a reclamatiilor deranjamentelor este în cele mai multe cazuri mult mai mică decât valorile asumate de furnizori prin contractele încheiate cu utilizatorii finali (în general cu 87% pentru 80% din cazuri, respectiv cu 72% pentru 95% din cazuri pentru serviciile furnizate la punct fix, respectiv cu 80% pentru 80% din cazuri, respectiv cu 50% pentru 95% din cazuri pentru serviciile furnizate la punct mobil); se constată o îmbunătățire[1] cu 7,1% a performanțelor față de 2012 pentru serviciile furnizate la punct fix, respectiv cu 27,4% pentru pentru serviciile furnizate la punct mobil. *(calculele comparative au fost făcute pentru durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluţionate reclamaţii)*

Aceste concluzii caracterizează întreaga piaţă de servicii de acces la internet şi nu performanţa fiecărui furnizor. În cazul în care un utilizator doreşte să afle detalii privind calitatea serviciilor oferite de un anumit furnizor poate consulta direct pagina de internet a acelui furnizor unde va regăsi informaţii aferente ultimelor 4 trimestre.

La momentul de faţă piaţa furnizării serviciilor de acces la internet este puternic concurenţială pe componenta preţ. Prin publicarea unor date şi informaţii privind calitatea acestor servicii ANCOM urmăreşte stimularea unei competiţii reale şi la nivelul calităţii serviciilor, inclusiv prin apariţia unor oferte orientate şi către această componentă importantă a serviciului prestat.

[1] Comparația dintre valorile aferente anilor 2012 și 2013 este afectată de modificarea bazei de calcul (numărul de furnizori care au publicat valori ale parametrilor menționați)

Autoritatea Naţională pentru Administrare şi Reglementare în Comunicaţii (ANCOM) este instituţia care protejează interesele utilizatorilor de comunicaţii din România, prin promovarea concurenţei pe piaţa de comunicaţii, administrarea resurselor limitate, încurajarea investiţiilor eficiente în infrastructură şi a inovaţiei. Pentru mai multe detalii despre activitatea ANCOM vizitaţi www.ancom.org.ro, www.portabilitate.ro şi www.veritel.ro. Pentru a testa și monitoriza calitatea serviciului de internet, accesați www.netograf.ro