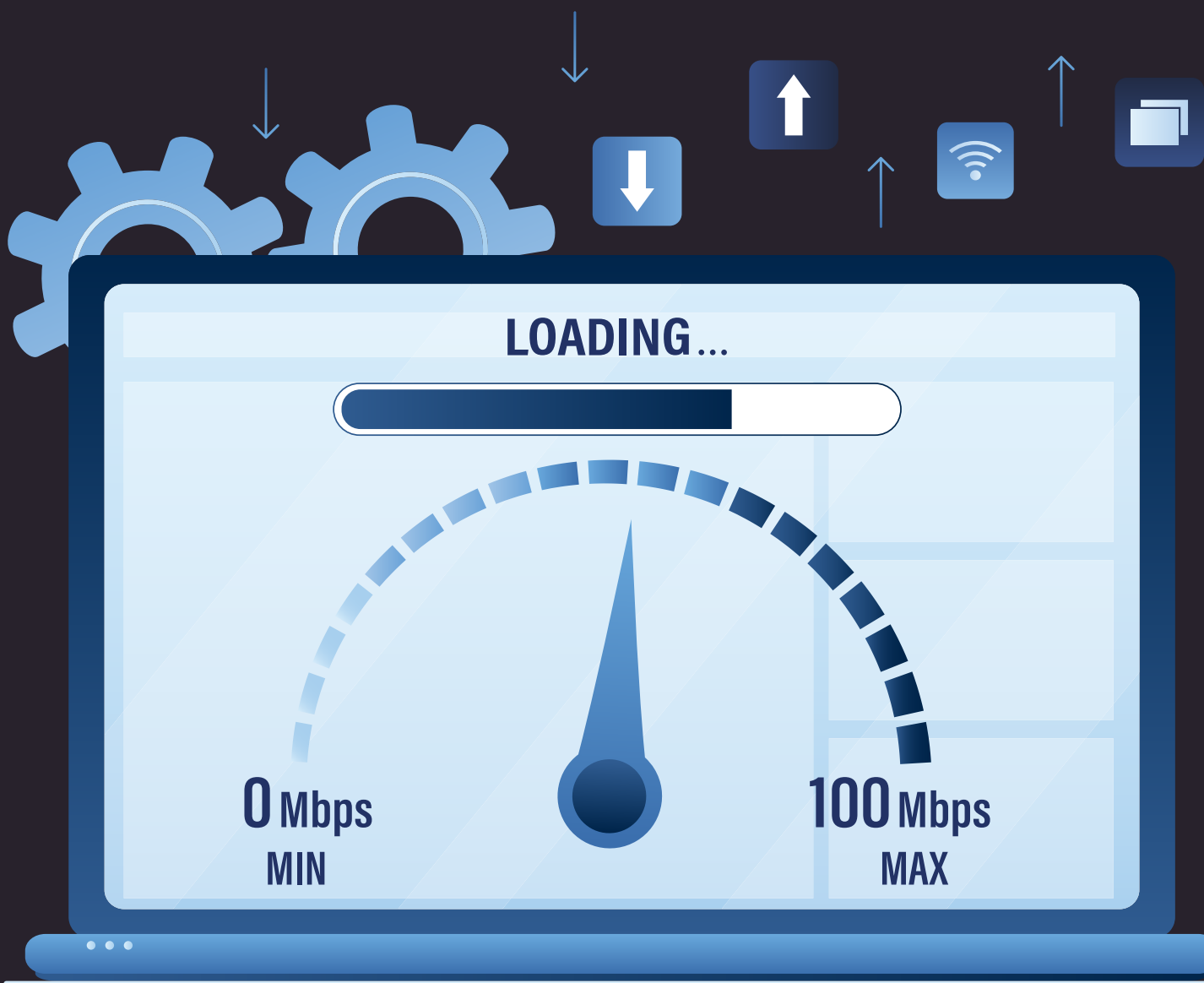


Raport privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2020



Reproducerea integrală sau parțială a conținutului acestui document este permisă în condițiile în care materialul reprodus sau citat va fi prezentat ca provenind din Raportul privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2020 al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații și însoțit de una din următoarele specificări:

- Sursa: Raportul privind calitatea serviciului de acces la internet pentru anul 2020 al Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații;
- Sursa: ANCOM;
- O formulare clară cu același sens ca cele de mai sus.

CUPRINS

1. Introducere	3
2. Platforma Netograf.....	4
Ghid de măsurare a calității.....	4
2.1 Aplicația web.....	5
2.2 Aplicațiile dedicate terminalelor mobile	7
2.3 Aplicațiile dedicate terminalelor fixe.....	7
2.4 Alte funcționalități	8
2.5 Pagina de statistici a Netograf.....	9
2.6 Date privind utilizarea platformei.....	11
3. Parametrii de calitate tehnici ai serviciilor de acces la internet	12
3.1 Viteza de transfer a datelor	12
3.1.1 Viteza de transfer medie (Mbps) pentru primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, pe anul 2020	13
3.1.2 Viteza de transfer medie (Mbps) pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil, pe anul 2020.....	17
3.1.3 Viteza de transfer medie pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix și mobil, la nivel național, pe anul 2020.....	19
3.1.4 Viteza de transfer medie pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix și mobil, la nivel de județ, evoluție anuală (2017 – 2020)	21
3.2 Întârzierea de transfer a pachetelor de date	26
3.2.1 Întârzierea de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, pe anul 2020	26
3.2.2 Întârzierea de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil pe anul 2020	28
3.2.3 Întârzierea de transfer medie pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix și mobil, pentru județele României, evoluție anuală (2017-2020).....	30
3.3 Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date.....	33
3.3.1 Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, pe anul 2020	33
3.3.2 Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil, pe anul 2020	35
4. Parametrii de calitate administrativi ai serviciilor de acces la internet.....	37
4.1 Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet.....	37
4.1.1 Servicii de acces la internet la punct fix	38
4.1.2 Servicii de acces la internet la punct mobil.....	41
4.2 Frecvența reclamațiilor utilizatorului final.....	44

4.2.1 Servicii de acces la internet la punct fix	44
4.2.2 Servicii de acces la internet la punct mobil.....	45
4.3 Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente.....	45
4.3.1 Servicii de acces la internet la punct fix	46
4.3.2 Servicii de acces la internet la punct mobil.....	47
4.4 Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	47
4.4.1 Servicii de acces la internet la punct fix	48
4.4.2 Servicii de acces la internet la punct mobil.....	49
4.5 Termenul de remediere a deranjamentelor.....	49
4.5.1 Servicii de acces la internet la punct fix	50
4.5.2 Servicii de acces la internet la punct mobil.....	53
4.6 Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente.....	56
4.6.1 Servicii de acces la internet la punct fix	57
4.6.2 Servicii de acces la internet la punct mobil.....	60

1. Introducere

Accesul la informații comparabile, adecvate și actualizate permite utilizatorilor finali să facă cele mai bune alegeri atunci când achiziționează și utilizează servicii de comunicații electronice. O informare adecvată a utilizatorilor crește încrederea acestora în piață, poate stimula consumul și conduce către concurență efectivă, furnizorii fiind stimulați să își diversifice și optimizeze ofertele atât din punct de vedere al calității serviciilor, cât și în ceea ce privește prețul. O bună cunoaștere a tipurilor de servicii acoperite de contracte și a calității asociate unei anumite oferte va oferi utilizatorului final ocazia de a alege furnizorul pe care îl consideră ca fiind potrivit nevoilor sale. Prin asigurarea transparenței în ceea ce privește parametrii de calitate ai serviciului de acces la internet, utilizatorii finali pot evalua performanța realizată de furnizori, precum și evoluția acesteia în timp (îmbunătățirea sau degradarea serviciului oferit).

Prin Decizia nr.1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, ANCOM a stabilit un set de indicatori de calitate administrativi (termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, frecvența reclamațiilor utilizatorului final, frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, termenul de remediere a deranjamentelor, termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente), precum și un set de indicatori de calitate tehnici (viteza de transfer al datelor, întârzierea de transfer al pachetelor de date, variația întârzierii de transfer al pachetelor de date, rata pierderii de pachete de date).

Raportul prezintă statistici comparative privind calitatea serviciilor de acces la internet, pentru anul 2020, atât din perspectiva parametrilor tehnici, așa cum au fost experimentați de utilizatori, cât și din perspectiva parametrilor administrativi, conform datelor publicate de furnizori.

La momentul de față, piața furnizării serviciilor de acces la internet este puternic concurențială pe componenta preț. Prin publicarea unor date și informații privind calitatea acestor servicii, ANCOM urmărește stimularea unei competiții reale și la nivelul calității serviciilor, inclusiv prin apariția unor oferte orientate și către această componentă importantă a serviciului prestat.

2. Platforma Netograf

În anul 2014 ANCOM a lansat aplicația web Netograf, prin intermediul căreia utilizatorii serviciului de acces la internet pot măsura calitatea serviciului din punct de vedere al parametrilor tehnici. În anul 2019, ANCOM a extins platforma Netograf, punând la dispoziția publicului o serie de aplicații (o aplicație web, aplicații dedicate terminalelor fixe și aplicații dedicate terminalelor mobile) prin intermediul cărora utilizatorii serviciilor de acces la internet pot testa, monitoriza și evalua performanța realizată de furnizori, precum și evoluția acesteia în timp, respectiv îmbunătățirea sau degradarea calității serviciului oferit.

Pe parcursul anului 2020 platforma Netograf a fost îmbunătățită, fiind publicate noi versiuni ale aplicației web, ale aplicației dedicate terminalelor fixe și ale aplicațiilor pentru terminale mobile (Android și iOS). De asemenea, în vederea creșterii performanțelor platformei, metodologia de localizare a dispozitivului de pe care se efectuează măsurătoarea a fost îmbunătățită. Platforma permite localizarea terminalului de pe care se realizează testele dacă utilizatorul permite accesul la locație de pe terminalul său, acest tip de informații fiind utilizate de ANCOM pentru statistici publicate în funcție de locație, respectiv pentru popularea hărții cu testele efectuate de utilizatorii platformei Netograf.

Cu ajutorul Netograf, utilizatorii de servicii de acces la internet pot măsura parametrii viteza de transfer al datelor, întârzierea de transfer, variația întârzierii de transfer și rata pierderii de pachete de date și pot compara valorile obținute cu valorile nominale ale acestor parametri, asumate de furnizori prin contract. Măsurarea parametrilor de calitate a serviciilor de acces la internet nu necesită crearea unui cont de utilizator. Însă dacă utilizatorul dorește să își creeze un cont, Netograf îi pune la dispoziție o serie de funcții suplimentare, cum ar fi posibilitatea de a dispune de grafice și tabele cu valorile istorice ale testelor efectuate, dar și de a programa teste care să se desfășoare la intervale de timp periodice, pe parcursul uneia sau mai multor zile. Netograf testează calitatea conexiunii între echipamentul terminal al utilizatorului final și un server de test conectat la două noduri naționale publice de tip internet interExchange. Măsurătorile indică o valoare a parametrilor apropiată de experiența reală a utilizatorului în accesarea internetului, deoarece calea măsurată include integral rețeaua furnizorului, precum și, în cazul furnizorilor de talie foarte mică, alte rețele interconectate cu rețeaua proprie. Prin intermediul Netograf, utilizatorii serviciilor de acces la internet au la dispoziție informații relevante, detaliate și ușor accesibile privind calitatea serviciilor contractate, din punct de vedere al parametrilor tehnici, pe baza cărora pot lua decizii în cunoștință de cauză. În primul rând, Netograf reprezintă un instrument de informare pentru utilizatorii finali. Informarea utilizatorilor finali în ceea ce privește calitatea serviciilor reprezintă o componentă fundamentală într-o piață competitivă. În al doilea rând, Netograf reprezintă un instrument prin intermediul căruia utilizatorii au posibilitatea să constate eventualele neconformități între performanța reală/măsurată a serviciului și performanța indicată de furnizori în contracte.

De asemenea, Netograf pune la dispoziția utilizatorilor serviciilor de acces la internet statistici cu privire la calitatea serviciilor de acces la internet oferite de diverși furnizori. În cadrul secțiunii Parametri tehnici sunt prezentate rezultate medii ale măsurătorilor pe baza testelor realizate de către utilizatori prin intermediul aplicațiilor Netograf. Totodată, rezultatele testelor pot fi vizualizate grafic pe harta României. Aceste statistici au doar valoare informativă, neconstituind o garanție a faptului că un anumit utilizator va experimenta aceeași calitate a conexiunii. Conform Deciziei președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicații nr. 1112/2017 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți, furnizorii au obligația de a nu taxa, deduce din traficul aferent planului tarifar, limita sau bloca traficul de date consumat de utilizatorii finali dinspre și înspre aplicația Netograf. Corectitudinea rezultatelor testelor poate fi influențată de mai mulți factori. Astfel utilizatorii au la dispoziție o serie de recomandări în vederea obținerii unor rezultate cât mai precise (<https://www.netograf.ro/#/about>).

Ghid de măsurare a calității

Pentru a asigura posibilitatea de evaluare a calității serviciului oferit, informațiile despre viteze, pe care furnizorii de servicii de acces la internet sunt obligați să le includă în contracte, trebuie să fie însoțite

de mai multe detalii, printre care și procedura pe care utilizatorii o pot urma pentru a măsura performanța reală a serviciului de acces la internet. În acest sens, ANCOM a elaborat un ghid privind implementarea cerințelor referitoare la includerea în contracte a informațiilor privind vitezele de acces la internet prin rețele fixe și mobile, document ce le pune la dispoziție furnizorilor recomandări pentru o exprimare coerentă a vitezelor și a procedurii de măsurare a acestora în cadrul contractelor cu utilizatorii. Ghidul poate fi consultat pe pagina de internet ANCOM la adresa https://www.ancom.ro/uploads/links_files/2019-10-09_Ghid_masurare_viteze_bun.pdf.

Conform ghidului ANCOM adresat furnizorilor, în cazul serviciului de acces la internet fix, în vederea constatării unor diferențe importante, utilizatorul trebuie să efectueze, în anumite condiții, minimum 6 măsurători în decursul a 24 de ore, dintre care cel puțin o măsurătoare să fie efectuată în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență importantă dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate de utilizator înregistrează valori ale vitezelor care nu depășesc 50% din viteza disponibilă în mod normal indicată în contract.

În vederea constatării unor diferențe permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele contractuale și performanța reală a serviciului de acces la internet, utilizatorul va trebui să efectueze măsurători, în anumite condiții, cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie să fie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență permanentă sau care se repetă la intervale regulate dacă se îndeplinește cel puțin una dintre condițiile următoare:

- utilizatorul nu atinge valoarea minimă a vitezei de transfer al datelor în cel puțin două măsurători;
- cel puțin jumătate dintre măsurători nu ating viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal;
- nicio măsurătoare nu atinge viteza maximă de transfer al datelor.

În cazul serviciului de acces la internet mobil, în vederea constatării diferențelor importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele contractuale și performanța reală a serviciului de acces la internet, utilizatorul va trebui să efectueze măsurători, în anumite condiții, cel puțin 5 zile (dintre care, cel puțin o zi de weekend) în decursul a maximum 30 zile consecutive, efectuând minimum 6 măsurători pe zi, dintre care cel puțin o măsurătoare din fiecare zi în intervalul orar 23:00-07:00. Măsurătorile trebuie efectuate la intervale de minimum o oră distanță între ele. Se consideră o diferență importantă, permanentă sau care se repetă la intervale regulate cazul în care cel puțin jumătate dintre măsurătorile efectuate sunt sub anumite valori, asumate de către furnizori în contracte.

În vederea constatării diferențelor importante, permanente sau care se repetă la intervale regulate între vitezele contractuale și performanța reală a serviciului de acces la internet, utilizatorul va trebui să consulte procedura de măsurare a vitezelor inclusă în contractul său cu furnizorul.

2.1 Aplicația web

Testul prin intermediul aplicației web se poate efectua din orice browser internet: Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Microsoft Edge, etc. atât de pe echipamente fixe (desktop, laptop), cât și de pe echipamente mobile (telefoane mobile, tablete).

Pentru aplicația web, pagina de test cuprinde:

- o serie de câmpuri informative culese prin intermediul browserului înainte de lansarea efectivă a testului:
 - adresa IP (IP v4 sau IP v6 a echipamentului care efectuează măsurătoarea);
 - proxy: identifică dacă testul se face printr-un server proxy;
 - browser: tipul și versiunea browserului detectat de aplicație;

- sistem de operare: tipul și versiunea sistemului de operare detectat de aplicație;
- dispozitiv: tipul dispozitivului folosit, calculator sau echipament mobil;
- locația detectată de unde se desfășoară testul (dacă utilizatorul permite localizarea);
- furnizor: prezintă furnizorul identificat automat de către aplicație, pe baza adresei IP detectate. În cazul în care furnizorul nu există în baza de date Netograf, se va afișa furnizor necunoscut. Baza de date a platformei Netograf conține furnizorii care dețin cel puțin 5000 de conexiuni pentru serviciul de acces la internet, conform raportărilor de date statistice ale acestora, actualizate.
- ofertă: oferta de servicii de acces la internet oferită de către furnizor. Acest câmp este selectat de utilizator în funcție de oferta de servicii de acces la internet de care beneficiază, iar în cazul în care nu o cunoaște sau nu o găsește în listă, va selecta opțiunea "Necunoscută";
- conexiune: utilizatorul selectează tipul tehnologiei utilizate pentru internet fix – cablu sau wireless;
- butonul de start, de unde se lansează testul;
- parametri de calitate măsurați în dreptul cărora se afișează valorile măsurate după finalizarea măsurătorii.

După testare, în partea dreaptă a ecranului se afișează rezultatele parametrilor măsurați:

- Viteza download de transfer a datelor,
- Viteza upload de transfer a datelor,
- Întârzierea de transfer a pachetelor de date,
- Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date,
- Rata pierderii de pachete de date.

Aplicația web folosește tehnologia HTML5. Dacă browserul detectat nu suportă HTML5, utilizatorul este redirecționat către o pagină web corespunzătoare browserelor mai vechi.

The screenshot displays the Netograf web application interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Test', 'Parametri tehnici', 'Parametri administrativi', 'Hartă', 'Istoric', and 'Login'. The main content area is divided into several sections:

- Parametrii de sistem:** A section on the left listing system details such as Adresă IP, Proxy server, Sistem de operare (Windows 10), Browser (Chrome 91.0.4472.104), Dispozitiv (Calculator), Latitudine (44.4314), Longitudine (26.1296), and Precizie (20 m). Below this are dropdown menus for 'Furnizor', 'Ofertă' (set to 'NECUNOSCUTĂ'), and 'Conexiune' (set to 'CABLU').
- REÎNCEPE:** A large circular button in the center with the text 'REÎNCEPE'.
- Test Results:** On the right side, four circular gauges display the following values:
 - DOWNLOAD Viteză de transfer: 155.35 Mbps
 - UPLOAD Viteză de transfer: 119.18 Mbps
 - ÎNȚÂRZIEREA de transfer: 6.48 ms
 - VARIATIA ÎNȚÂRZIERII de transfer: 0.44 ms
 - RATA PIERDERII de pachete: 0.00 %
- Footer:** Includes the ANCOM logo, download buttons for Google Play, App Store, and a general 'Download' button. It also contains a 'Despre Netograf' section with links for 'Întrebări frecvente', 'Raporte', and 'Contact'.

2.2 Aplicațiile dedicate terminalelor mobile

Aplicațiile mobile sunt disponibile în magazinele dedicate. De aici se pot instala pe terminalul mobil propriu pe baza contului aferent magazinului respectiv.

Pentru aplicația mobilă, pagina de test cuprinde:

- Tipul conexiunii/tehnologiei: de exemplu 3G, 4G, WiFi; aceasta se detectează automat;
- Trafic de fundal download și upload – acesta se detectează automat în timp real;
- Parametrii privind calitatea/puterea semnalului în funcție de tehnologie;
- Locația de unde se desfășoară testul: este detectată automat și este exprimată în coordonate GNSS;
- Furnizor: prezintă furnizorul identificat automat de către aplicație, pe baza adresei IP detectate;
- Ofertă: oferta de servicii de acces la internet oferită de către furnizor. Acest câmp este selectat de utilizator în funcție de oferta de servicii de acces la internet de care beneficiază;
- Butonul de start, de unde se lansează testul;
- Parametrii de calitate mășurați, în dreptul cărora se afișează valorile măsurate după finalizarea măsurătorii.



2.3 Aplicațiile dedicate terminalelor fixe

Aplicațiile pentru terminale fixe se descarcă și se instalează pe terminalul fix accesând linkul aferent de descărcare disponibil pe prima pagină a aplicației web.

Pentru aplicația fixă, pagina de test cuprinde:

- O serie de parametri de sistem care oferă informații privind caracteristicile terminalului utilizat la testare:
 - Adresa IP (IP v4 sau IP v6 a echipamentului de pe care se efectuează măsurătoarea);
 - Sistem de operare: tipul și versiunea sistemului de operare detectat de aplicație;
 - Frecvență procesor: frecvența procesorului terminalului, detectată de aplicație;
 - Încărcare procesor: indică încărcarea procesorului în timp real;
 - Capacitate memorie: capacitatea memoriei terminalului, detectată de aplicație;
 - Încărcare memorie: indică încărcarea memoriei în timp real;
 - Trafic fundal: indică traficul de fundal în timp real;
 - Tip acces: tipul conexiunii/tehnologiei – cablu sau WiFi;
- Locația detectată de unde se desfășoară testul;
- Furnizor: prezintă furnizorul identificat automat de către aplicație, pe baza adresei IP detectate;
- Ofertă: oferta de servicii de acces la internet oferită de către furnizor. Acest câmp este selectat de utilizator în funcție de oferta de servicii de acces la internet de care beneficiază;
- Conexiune: tipul tehnologiei utilizate pentru internet fix – cablu sau wireless, detectată automat;
- Butonul de start, de unde se lansează testul;
- Parametrii de calitate mășurați în dreptul cărora se afișează valorile măsurate după finalizarea măsurătorii.

The screenshot displays the Netograf interface with the following elements:

- Header:** Netograf logo and navigation links: Test, Teste programate, Istoric, Statistici, Harta, Login.
- Section: PARAMETRI DE SISTEM**
 - Adresă IP: [redacted]
 - Sistem operare: Windows 10
 - Frecvență procesor: 1.80 GHz
 - Încărcare procesor: 7.66 %
 - Capacitate memorie: 34.16 GB
 - Încărcare memorie: 25.73 %
 - Trafic fundal: 0.04 Mbps
 - Tip acces: Cablu
 - Latitude: 44.4315
 - Longitudine: 26.1298
 - Precizie: 99.0 m
- Central Display:** A large circular gauge with the text "REÎNCEPE" (Restart) in the center.
- Performance Metrics:**
 - DOWNLOAD:** 170.56 Mbps (Viteza de transfer)
 - UPLOAD:** 181.75 Mbps (Viteza de transfer)
 - ÎNTĂRZIAREA de transfer:** 21.07 ms
 - VARIAȚIA ÎNTĂRZIERII de transfer:** 16.12 ms
 - RATA PIERDERII de pachete:** 00.00 %
- Form Fields:**
 - Furnizor: [redacted]
 - Ofertă: NECUNOSCUTĂ
- Buttons:** Detalii test, Share, Evaluatează conexiunea
- Footer:** ANCOM logo, Despre Netograf, Contact, Netograf ver. 0.8

Pentru toate cele 3 tipuri de aplicații (web, fixe și mobile), după rularea testului, utilizatorul are la dispoziție rezultatele testului, dar și 3 butoane:

- un buton **Detalii test** care conține informații suplimentare despre test;
- un buton **Evaluează conexiunea** prin intermediul căruia utilizatorul poate evalua subiectiv experiența sa în ceea ce privește calitatea propriei conexiuni testate, alegând între 1 și 5 stelute în funcție de scorul personal pe care dorește să îl acorde conexiunii sale;
- un buton **Share** prin intermediul căruia utilizatorul poate transmite rezultatele propriilor măsurători unor persoane prin diverse rețele de socializare.

2.4 Alte funcționalități

Teste programate

Secțiunea Teste programate este disponibilă pentru aplicațiile fixe și mobile Netograf. Aceasta permite utilizatorilor logați efectuarea de teste multiple într-un anumit interval de timp, prin activarea testării automate a conexiunii la intervale periodice. Pe parcursul testelor programate nu se pot efectua alte teste prin intermediul aplicației respective. Testarea automată poate fi anulată oricând de utilizator.

După setarea de către utilizator a parametrilor Număr de zile de teste programate (indică numărul de zile în care va rula testarea) și Număr teste pe zi (indică numărul de teste pe parcursul unei zile) și apăsarea butonului Start, procesul de testare automată începe și utilizatorul va avea acces la statusul testelor programate. De asemenea, după finalizarea unui set de teste programate, rezultatele acestor teste vor fi disponibile la Status ultimele teste programate până la începerea rulării unui nou set de teste programate. Detaliile tuturor testelor programate rulate pot fi vizualizate în secțiunea Istoric pentru utilizatorul logat în aplicație.

Unele teste programate pot fi amânate automat dacă apar factori care influențează acele teste (de exemplu încărcare memorie, încărcare procesor, trafic de fundal). Dacă apar astfel de amânări, testele automate se desfășoară cu o anumită întârziere față de ora programată. Un test programat poate fi anulat automat (de exemplu dacă în timpul derulării acestuia se schimbă furnizorul serviciului de acces la internet). Procesul de testare automată se oprește după 3 teste anulate. Pe parcursul derulării

testelor programate aplicația transmite notificări corespunzătoare (de exemplu dacă s-a amânat sau anulat un test programat), dar și atunci când s-a finalizat procesul de testare automată.

Istoric

Utilizatorul nelogat poate accesa istoricul ultimelor 30 de teste realizate prin intermediul aplicațiilor fixe și mobile în formă tabelară, poate accesa fiecare test și vizualiza detalii aferente acestuia. Utilizatorul logat are acces la mai multe facilități în ceea ce privește accesarea propriului istoric de măsurători în cadrul aplicațiilor web, fixe și mobile. Astfel, pe lângă vizualizarea în formă tabelară a tuturor măsurătorilor efectuate logat, realizate pe orice tip de aplicație, tehnologie, dispozitiv și pentru orice furnizor și ofertă și a detaliilor aferente, acesta poate vizualiza măsurătorile și în formă grafică și le poate downloada în format csv sau pdf (toate sau doar o selecție). Utilizatorul logat poate selecta perioada (implicit sunt afișate măsurătorile efectuate în contul respectiv în ultimele 30 de zile), furnizorul sau tipul de ofertă pentru care dorește afișarea istoricului. În plus acesta are acces la filtre suplimentare care îi permit să aleagă tipul de dispozitiv, de aplicație și conexiune pentru care dorește afișarea istoricului.

Hartă

Secțiunea Hartă este disponibilă prin browser. Prin intermediul acestei secțiuni testele efectuate de utilizatori pentru internet fix și mobil pot fi vizualizate separat pe harta României sub formă grafică, în reprezentare automată sau heat-map. Utilizatorul poate selecta locația unde dorește să vizualizeze reprezentarea pe hartă a măsurătorilor. De asemenea acesta poate alege perioada aferentă reprezentării, parametrul de calitate măsurat sau furnizorul de servicii pentru care dorește să vizualizeze reprezentarea pe hartă.

Reprezentarea heat-map afișează, pentru fiecare parametru selectat, zone de hartă colorate (prin utilizarea de culori de tip gradient) în funcție de valorile parametrilor rezultate din testele efectuate în zona respectivă.

Reprezentarea automată comută între mai multe modalități de reprezentare. Astfel, pentru nivelul minim de zoom (în care este vizibilă întreaga hartă a României), reprezentarea automată este o reprezentare pe județe, în care fiecărui județ i se alocă o culoare în funcție de rezultatele testelor efectuate în județul respectiv. Pe măsura măririi nivelului de zoom al hărții, reprezentarea automată este o reprezentare de tip heat-map.

Parametri administrativi

Prin intermediul secțiunii Parametri administrativi, disponibilă în cadrul aplicației web, utilizatorii au acces la valorile parametrilor de calitate administrativi corespunzătoare serviciului de acces la internet, conform datelor semestriale transmise de furnizorii serviciilor de acces la internet care au raportat un număr de cel puțin de 5.000 de conexiuni pentru serviciile de acces la internet.

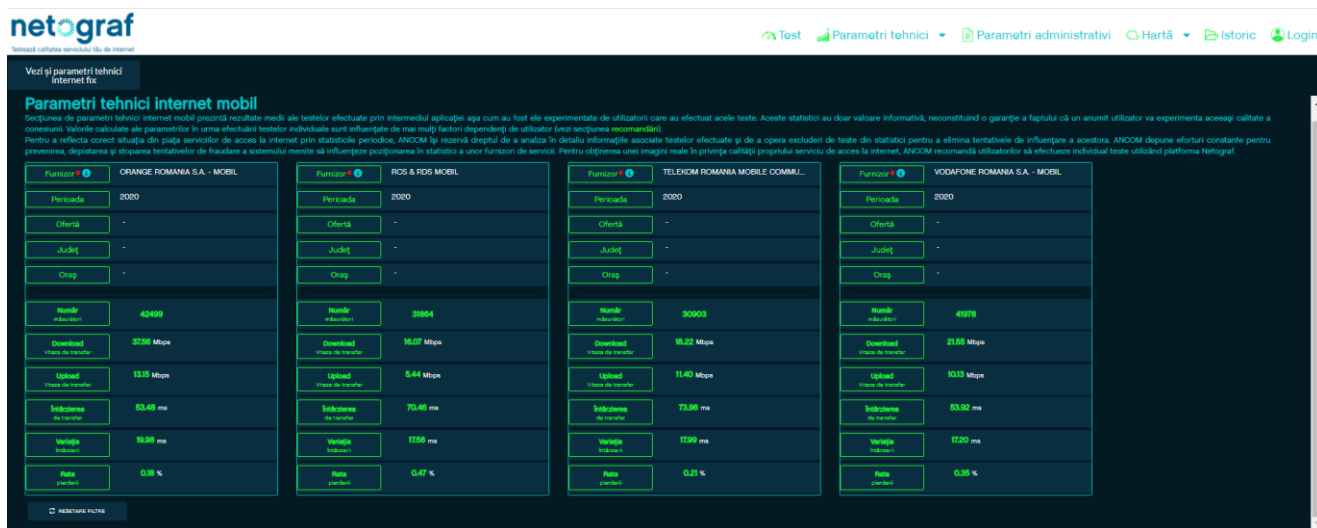
2.5 Pagina de statistici a Netograf

Pentru a putea compara rezultatele obținute pentru diferiți furnizori de servicii de acces la internet sau pentru a evalua calitatea diferitelor tipuri de conexiuni ale aceluiași furnizor, aplicația web afișează numărul de măsurători și valori medii ale parametrilor de calitate măsurați pentru un furnizor în funcție de opțiunile selectate (perioada de timp, tipul ofertei, locația testului).

Secțiunea Parametri tehnici prezintă rezultate medii ale testelor efectuate prin intermediul aplicației Netograf așa cum au fost ele experimentate de utilizatorii care au efectuat acele teste prin diferitele tipuri de aplicații. Aceste statistici au doar valoare informativă, neconstituind o garanție a faptului că un anumit utilizator va experimenta aceeași calitate a conexiunii. Valorile calculate ale parametrilor în urma efectuării testelor individuale sunt influențate de mai mulți factori dependenți de utilizator.

Statisticile pot avea valori semestriale sau anuale. Statisticile semestriale sunt publicate după încheierea unui semestru. În cazul valorilor anuale, acestea cuprind toate testele efectuate într-un an încheiat.

Statisticile pe anul 2020 au fost calculate pe baza măsurătorilor efectuate prin intermediul celor 3 tipuri de aplicații: web, aplicații pentru terminale fixe și pentru terminale mobile (Android și iOS).



Toate măsurătorile se salvează în baza de date a aplicației, însă nu toate se regăsesc în statistici. Există o serie de factori care pot exclude un test din statistici. Astfel, din totalul testelor efectuate într-o anumită perioadă sunt eliminate teste precum cele:

- nefinalizate (viteza download, viteza upload, întârzierea de transfer, serverul de test, adresa IP, locația au valoarea 0);

Mai mulți factori dependenți de utilizator pot introduce valori nule ale parametrilor de calitate.

- efectuate de la un IP proxy;

În cazul în care se utilizează servere proxy, acestea pot adăuga întârzieri și scăderi considerabile ale vitezei de transmitere a pachetelor de date și implicit pot influența negativ rezultatele testului pe aplicația web.

- efectuate de pe același dispozitiv în cazul în care sunt efectuate mai mult de 20 de teste pe zi;

Există posibilitatea efectuării unui număr mare de teste pe zi de pe același dispozitiv. Astfel de teste pot influența corectitudinea rezultatelor. De asemenea, în cazul congestiilor punctuale ale rețelei, este posibil ca pe perioada acestora să se înregistreze un număr mare de măsurători de pe același dispozitiv care să afecteze imaginea de ansamblu a rezultatelor.

- a căror viteză de download sau upload depășește cu cel puțin 20% viteza maximă specificată în oferta furnizorului (testele vor fi eliminate complet în cazul serviciului de acces la internet mobil și doar pentru oferta respectivă pentru serviciul de acces la internet fix);

Utilizatorii pot selecta greșit oferta comercială pentru care se realizează testul.

- efectuate de pe o conexiune hotspot;

Există posibilitatea efectuării de teste pe aplicațiile fixe și mobile pentru care furnizorul este de tip mobil, iar tipul conexiunii este WiFi (este foarte probabil ca un alt furnizor să pună la dispoziție conexiunea WiFi). Astfel de teste sunt efectuate pe conexiuni hotspot și nu sunt relevante în contextul statisticilor per furnizor.

- efectuate pe sisteme de operare sau browsere neagreate;

Pot fi efectuate măsurători utilizând sisteme de operare și/sau browsere vechi sau neuzuale.

Suplimentar, în scopul reflectării corecte a situației din piața serviciilor de acces la internet, în ceea ce privește statisticile semestriale, ANCOM își rezervă dreptul de a analiza în detaliu informațiile asociate

testelor efectuate și după caz de a opera excluderi de teste din statistici pentru a elimina tentative de influențare a acestora.

După eliminarea testelor conform criteriilor specificate mai sus, pentru selecția efectuată de utilizator, din testele rămase se elimină din statistici și cele mai slabe 5% teste din punct de vedere al vitezei de download. Pot exista cazuri excepționale când se înregistrează valori foarte mici ale vitezei (de exemplu, în cazurile în care există limitări datorate sistemului de operare, se utilizează firewall-uri, terminale cu caracteristici inferioare, plăci de rețea inferioare etc.).

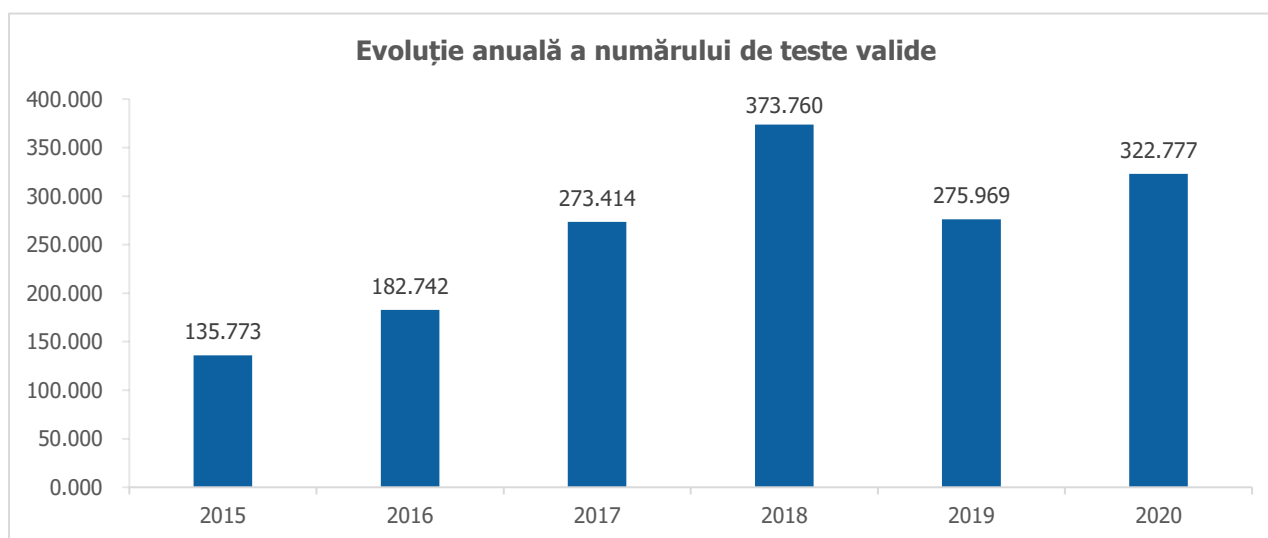
Asupra testelor rămase se aplică o medie aritmetică care dă valorile parametrilor de calitate.

2.6 Date privind utilizarea platformei

Dintr-un număr total de 322.777 teste valide efectuate în anul 2020, 54% sunt teste realizate pe conexiuni fixe și 46% sunt teste realizate pe conexiuni mobile. Comparativ, în anul 2019, dintr-un total de 275.969 teste valide efectuate, 60% au fost teste realizate pe conexiuni fixe și 40% au fost teste realizate pe conexiuni mobile iar în anul 2018, dintr-un număr total de 373.760 de teste valide efectuate, 85% au fost teste realizate pe conexiuni fixe și 15% pe conexiuni mobile.

Se poate astfel constata că proporția de teste efectuate pe conexiuni fixe este încă puțin mai mare decât cea pe conexiuni mobile deși procentul testelor efectuate pe conexiuni mobile a crescut de la an la an.

Comparând cu anul 2019 numărul total de teste valide efectuate în 2020 se poate constata o creștere a popularității Netograf în rândul utilizatorilor serviciilor de acces la internet, având în vedere că în 2020 numărul testelor efectuate de utilizatorii aplicației a crescut față de numărul testelor efectuate în anul 2019 cu aproximativ 17%.



Numărul total de teste efectuate în anul 2020 este de 339.765, din care 322.777 teste sunt valide.

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

Decizia nr. 1112/2017 definește patru indicatori de calitate tehnici ai serviciilor de acces la internet: viteza de transfer a datelor (download și upload), întârzierea de transfer a pachetelor de date, variația întârzierii de transfer a pachetelor de date și rata pierderii de pachete de date, fiecare dintre aceștia având mai mulți parametri specifici ale căror valori se contorizează și se publică.

Statisticile prezentate în cele ce urmează se bazează pe un număr de 322.777 de teste valide efectuate de utilizatori în cursul anului 2020 în cadrul aplicației Netograf.

Raportul ilustrează evoluția valorilor parametrilor de calitate a serviciilor de acces la internet în anul 2020. Pentru acest raport au fost considerați primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, în funcție de numărul de conexiuni, declarat la data de 31.12.2020, respectiv cei 4 furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil.

În același timp, prezentarea exclusiv a unei valori medii a parametrilor de calitate, calculată pentru toți furnizorii, nu ar fi în concordanță cu situația experimentată de marea majoritate a utilizatorilor finali, fiind mai relevantă prezentarea evoluției parametrilor pentru primii 5 furnizori în funcție de numărul de conexiuni. Astfel, pe baza datelor statistice raportate de furnizori au fost identificați primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix. Aceștia sunt, în ordine alfabetică: NextGen Communications S.R.L., Orange Romania S.A., RCS&RDS S.A., Telekom Romania Communications S.A., Vodafone Romania S.A.. De asemenea, dat fiind faptul că tehnologiile de acces la punct fix și respectiv la punct mobil prezintă caracteristici diferite din perspectiva furnizării serviciului și ca urmare determină valori ale parametrilor de calitate mult diferite, s-a ales prezentarea valorilor acestor parametri separat (pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix și pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil). Furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil pentru care se vor prezenta evoluția parametrilor sunt, în ordine alfabetică, următorii: Orange Romania S.A., RCS & RDS S.A., Telekom Romania Mobile Communications S.A., Vodafone Romania S.A..

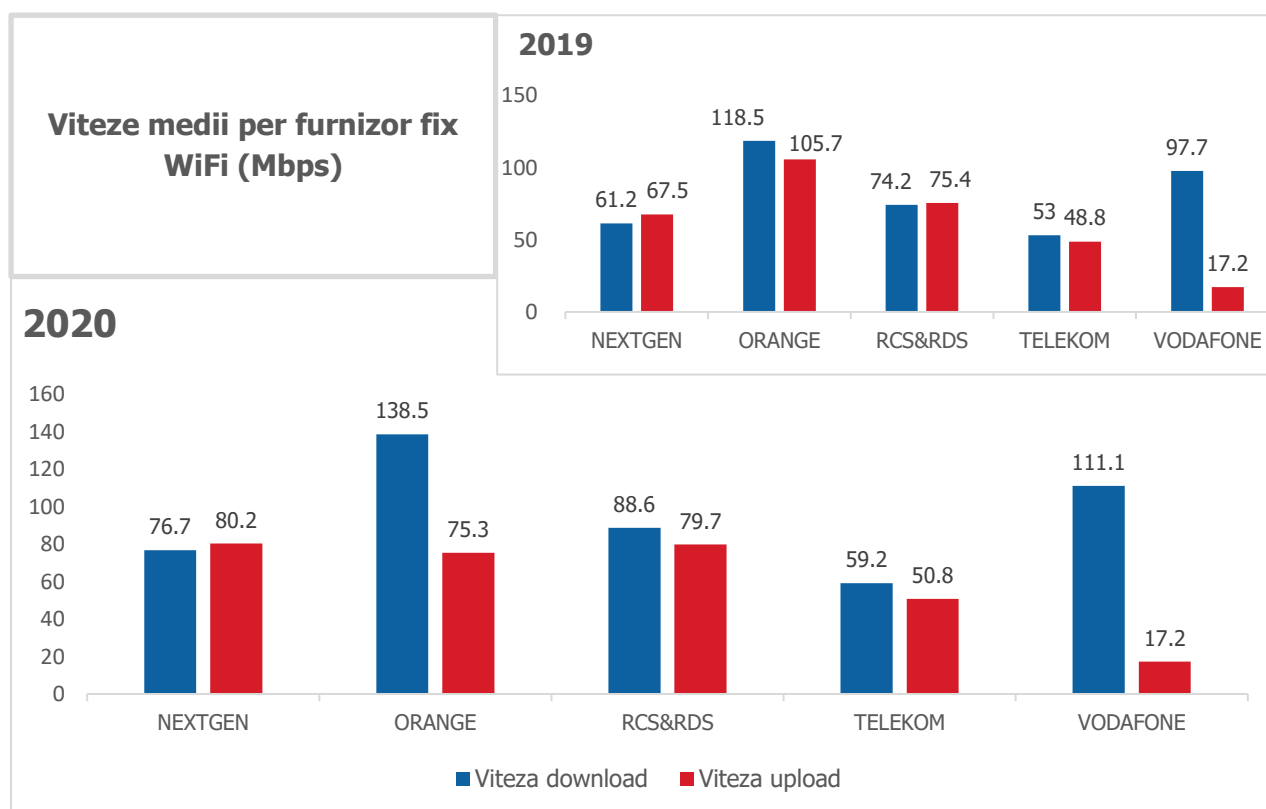
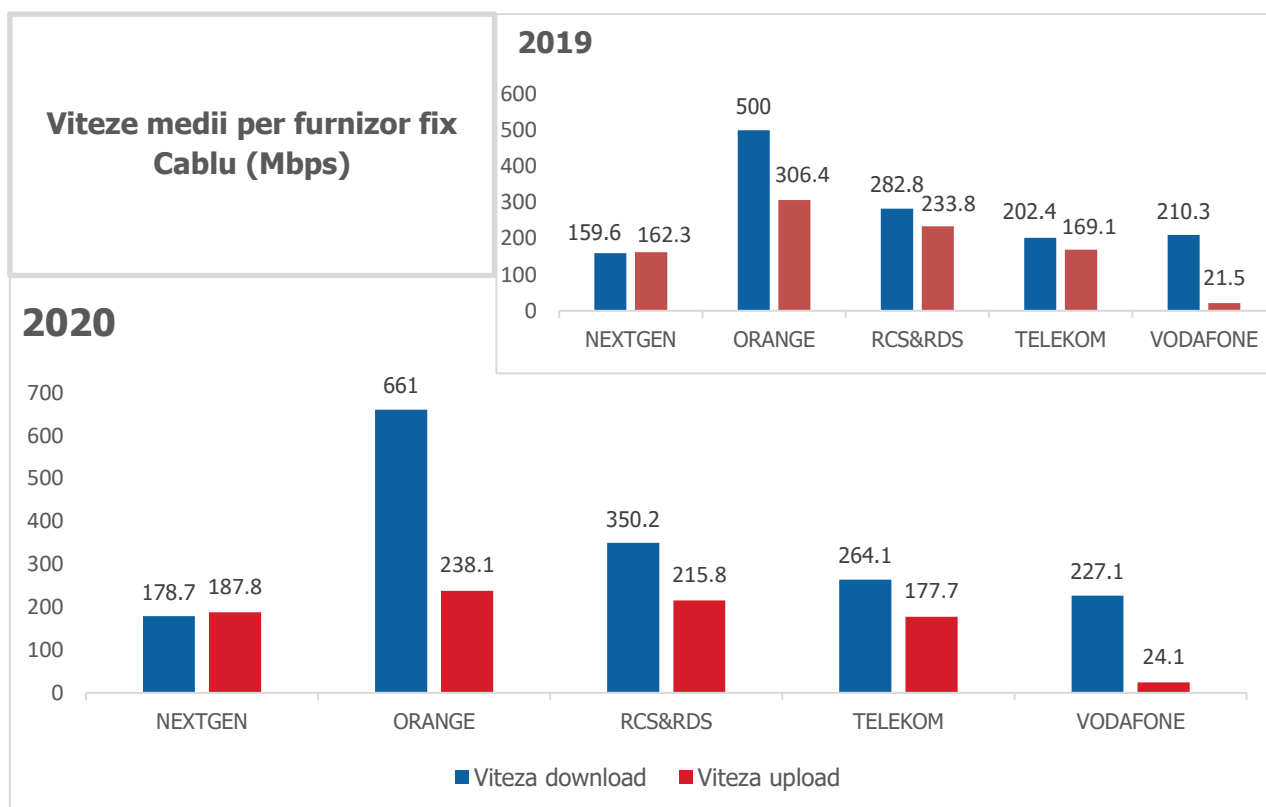
Procentul testelor valide pentru cei 9 furnizori (5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix și 4 furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil) este de 98,9% din totalul testelor valide efectuate pe conexiuni fixe și mobile.

3.1 Viteza de transfer a datelor

Viteza de transfer a datelor reprezintă rata de transmitere a datelor, măsurată în megabiți/secundă (Mbps), realizată separat pentru transmiterea unui pachet de date pentru sensul de încărcare (upstream), respectiv, descărcare (downstream), între echipamentul terminal al utilizatorului final și serverul de test Netograf.

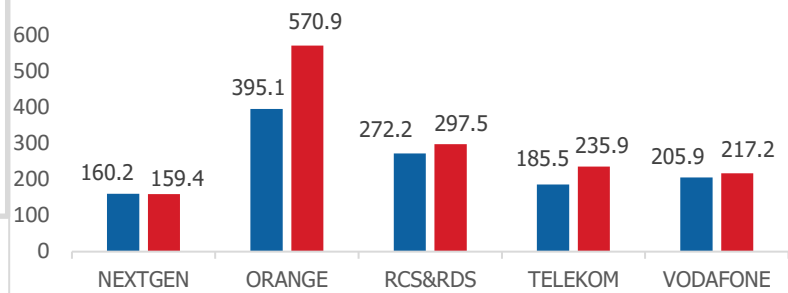
Anumite aplicații (de exemplu gaming online, downloading și streaming video HD/FHD/UHD/4K etc.) necesită viteze mari de transfer pentru o bună experiență a utilizatorului, spre deosebire de aplicații precum VoIP, e-mail, browsing, messaging care funcționează optim și la viteze mai mici.

3.1.1 Viteza de transfer medie (Mbps) pentru primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, pe anul 2020

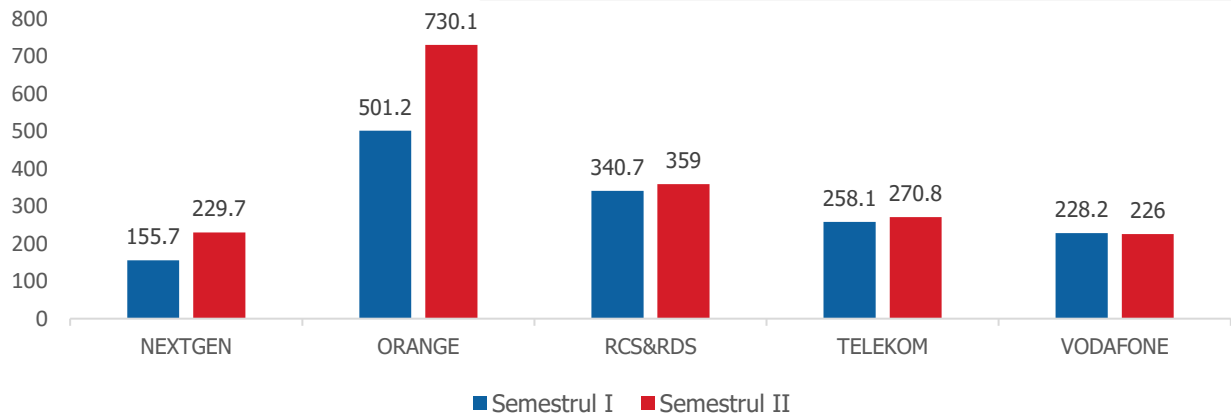


**Viteza de download medie
per furnizor fix
pe semestre
Cablu (Mbps)**

2019

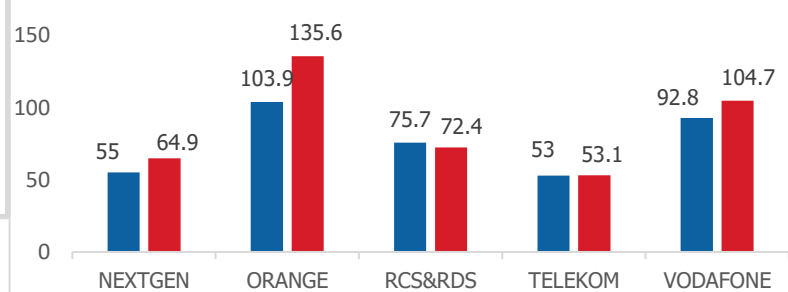


2020

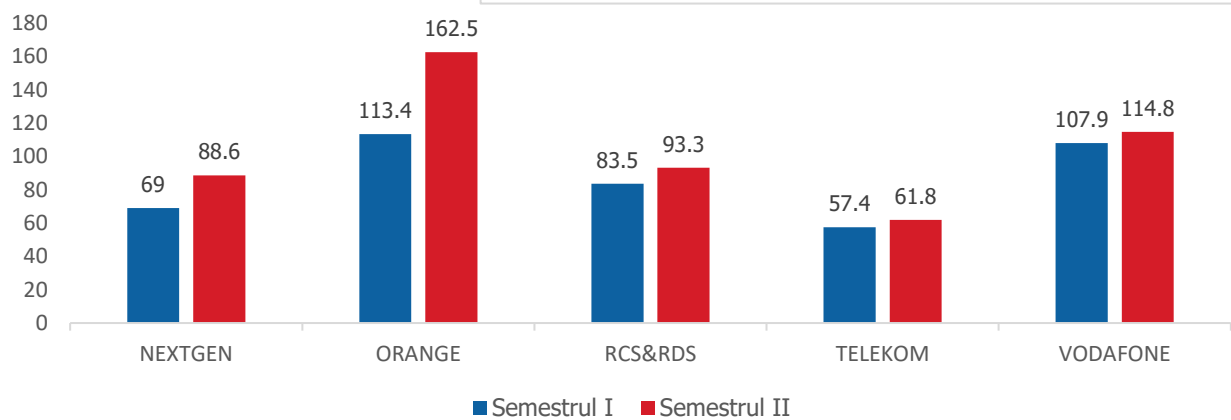


**Viteza de download medie
per furnizor fix
pe semestre
WiFi (Mbps)**

2019

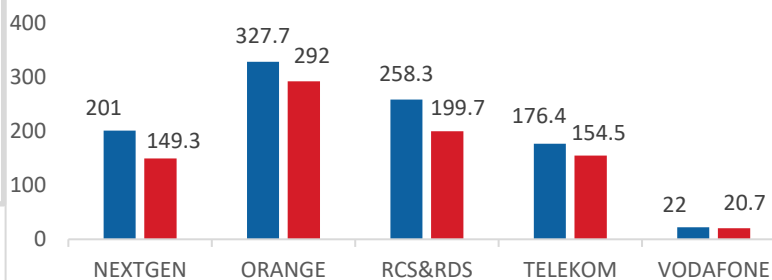


2020

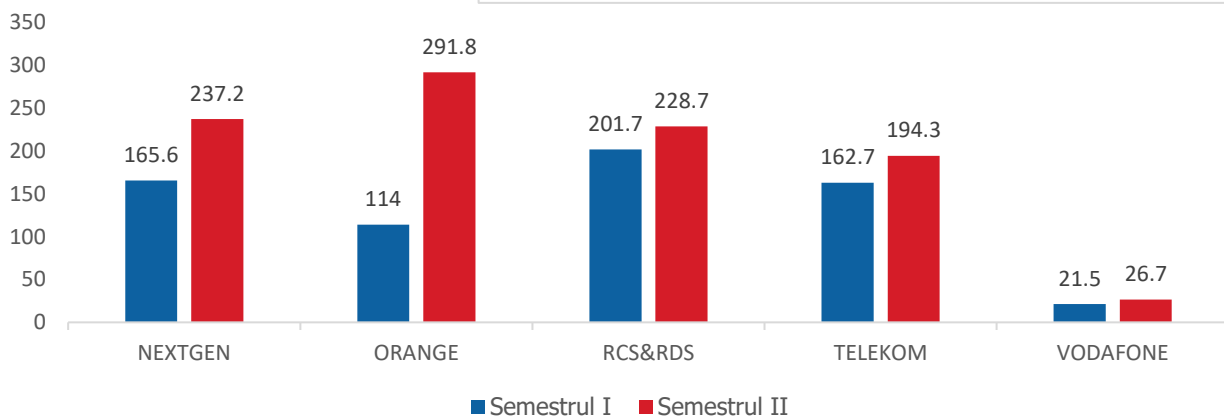


Viteza de upload medie per furnizor fix pe semestre Cablu (Mbps)

2019

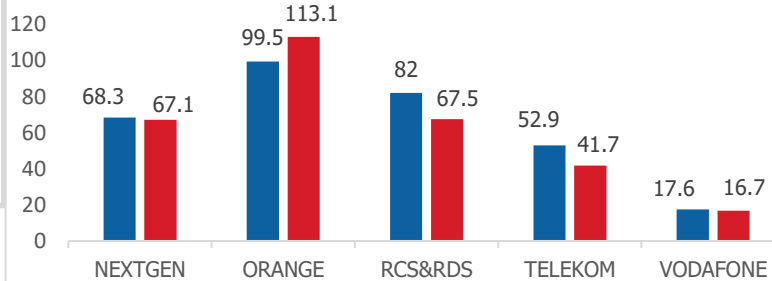


2020

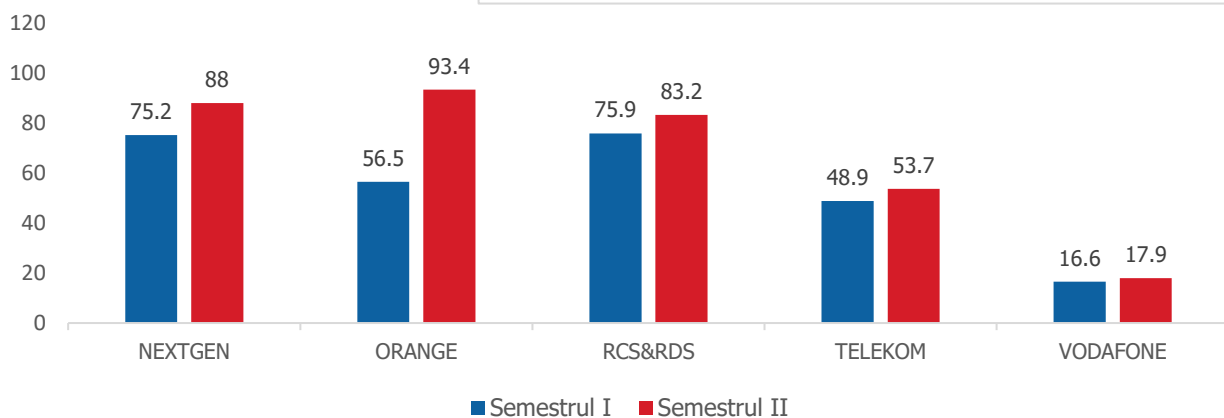


Viteza de upload medie per furnizor fix pe semestre WiFi (Mbps)

2019



2020



CONCLUZII:

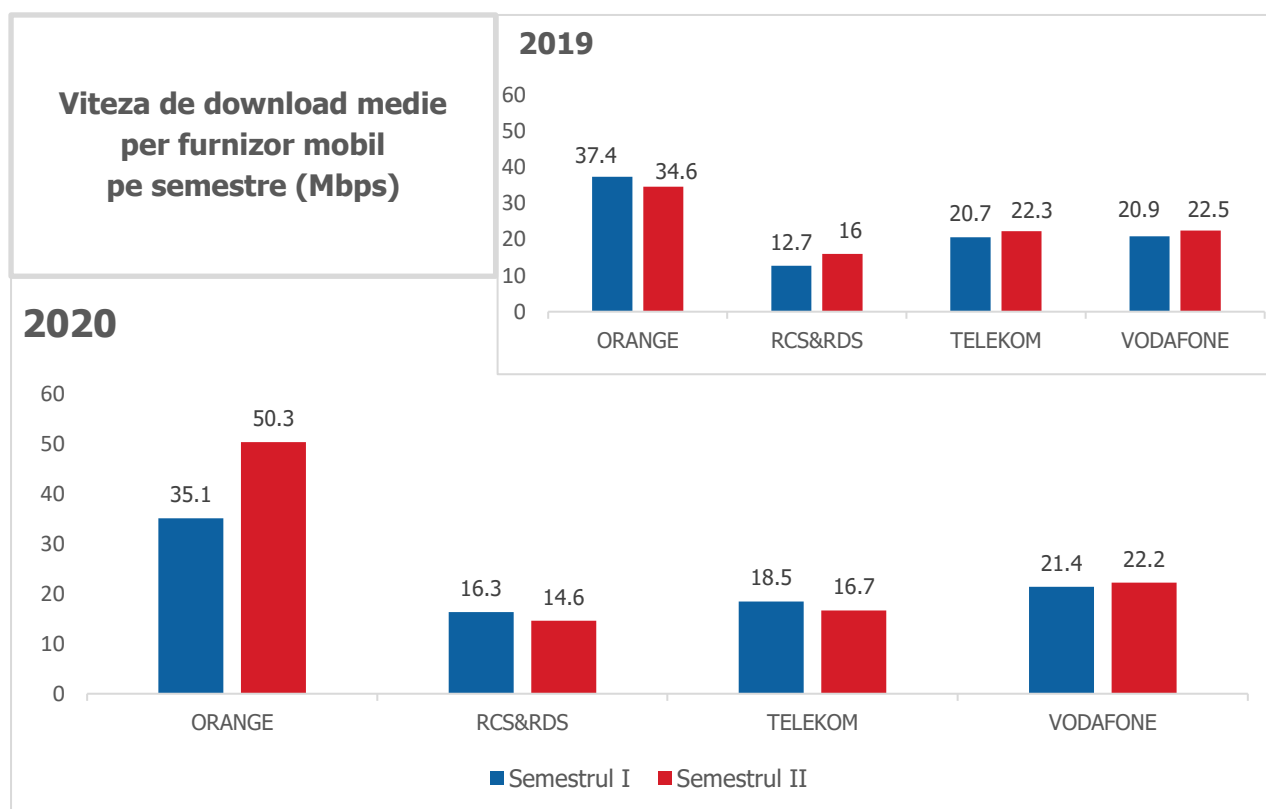
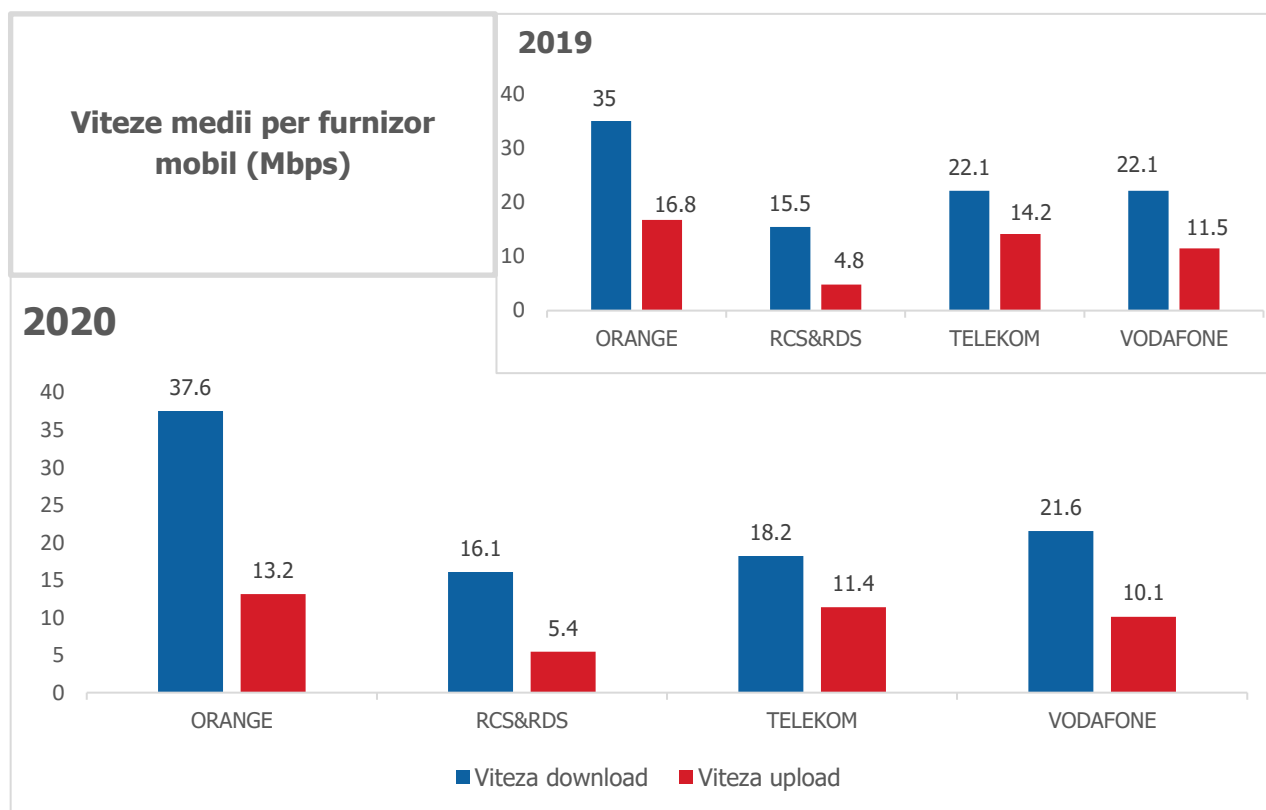
Pe parcursul anului 2020, vitezele de download medii pentru cei 5 furnizori ficși au înregistrat valori între 178,7 și 661 Mbps pentru conexiuni pe cablu și între 59,2 și 138,5 Mbps pentru conexiuni WiFi, iar vitezele de upload medii pentru cei 5 furnizori ficși au înregistrat valori între 24,1 și 238,1 Mbps pentru conexiuni pe cablu și între 17,2 și 80,2 Mbps pentru conexiuni WiFi .

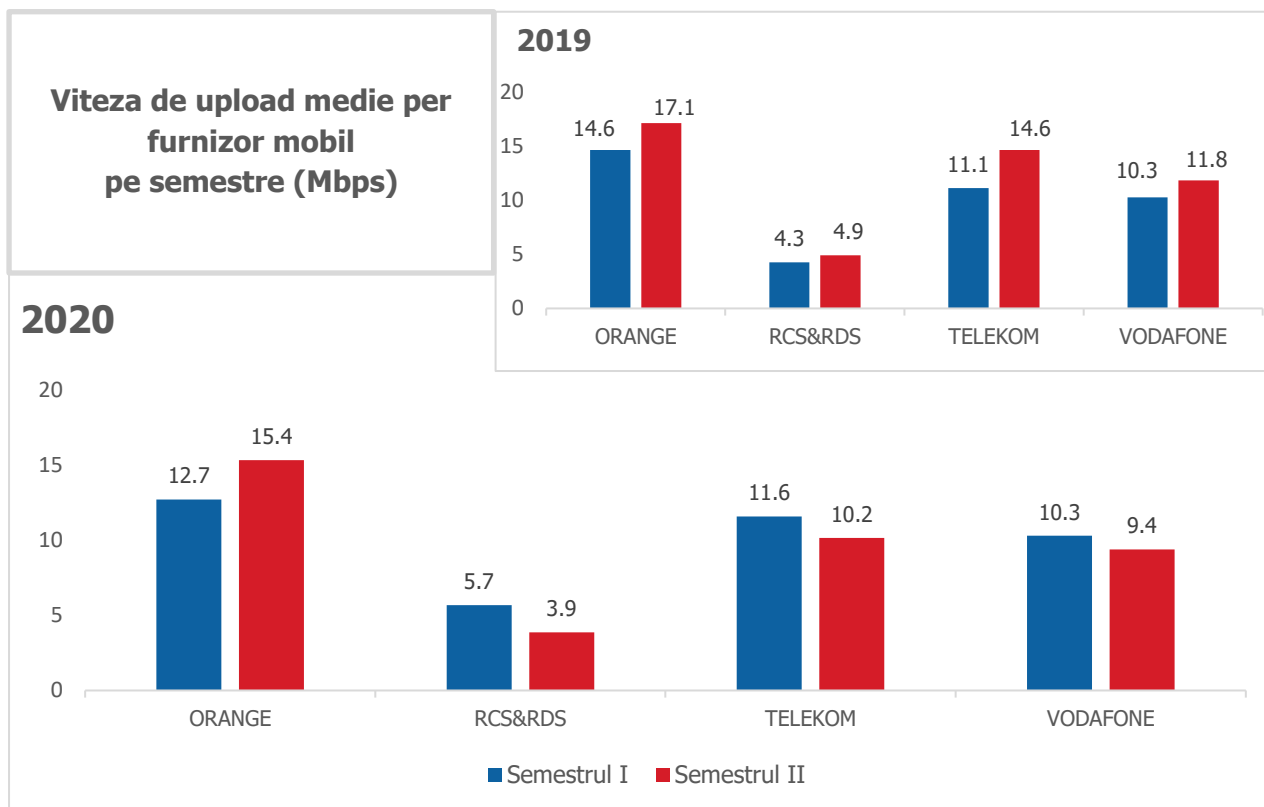
Vitezele de download medii din anul 2020 au crescut față de cele din anul 2019 atât în cazul conexiunilor pe cablu cât și pe WiFi. De asemenea, se poate observa o creștere a vitezelor de download și de la semestrul I la semestrul II din anul 2020 (cablu și WiFi).

Se mai poate observa o creștere a vitezelor de download de la semestrul I la semestrul II din anul 2020 (cablu și WiFi).

Vitezele medii pentru conexiunile de tip WiFi sunt în general de cel puțin două ori mai mici decât cele pentru conexiunile de tip cablu. Acest fapt se datorează în principal limitelor tehnice ale capacității de transmisie ale interfețelor radio ale routerelor WiFi. În plus, în cazul acestor transmisiuni, viteza este influențată negativ de distanța față de routerul WiFi și de existența unor obstacole între terminal și acesta.

3.1.2 Viteza de transfer medie (Mbps) pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil, pe anul 2020





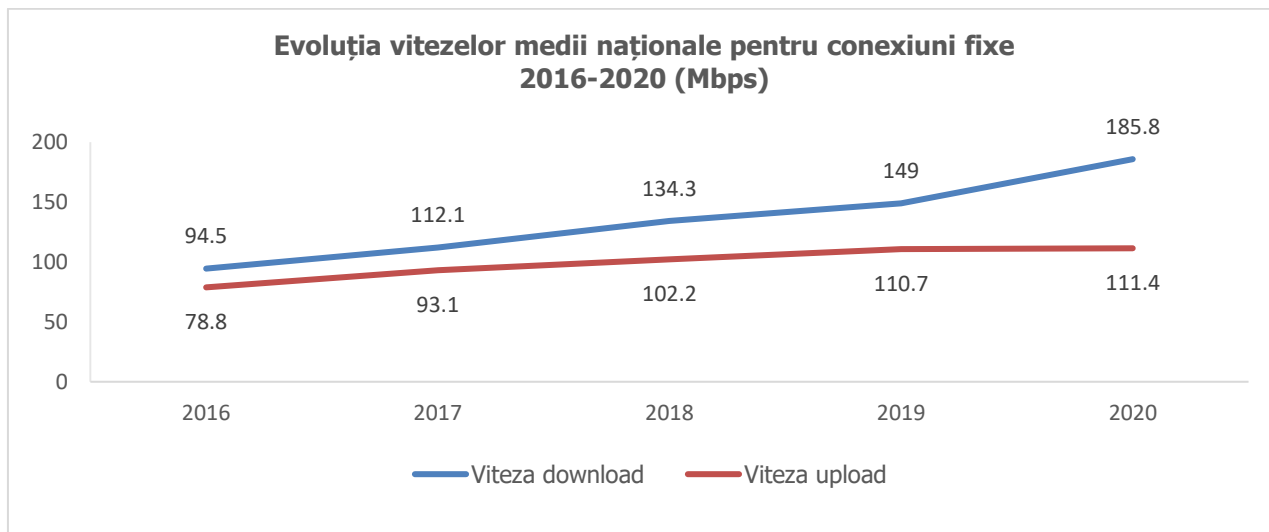
CONCLUZII:

Pe parcursul anului 2020, vitezele de download medii înregistrate pentru conexiuni mobile se încadrează în intervalul 16,1 – 37,6 Mbps, iar cele de upload în intervalul 5,4 – 13,2 Mbps.

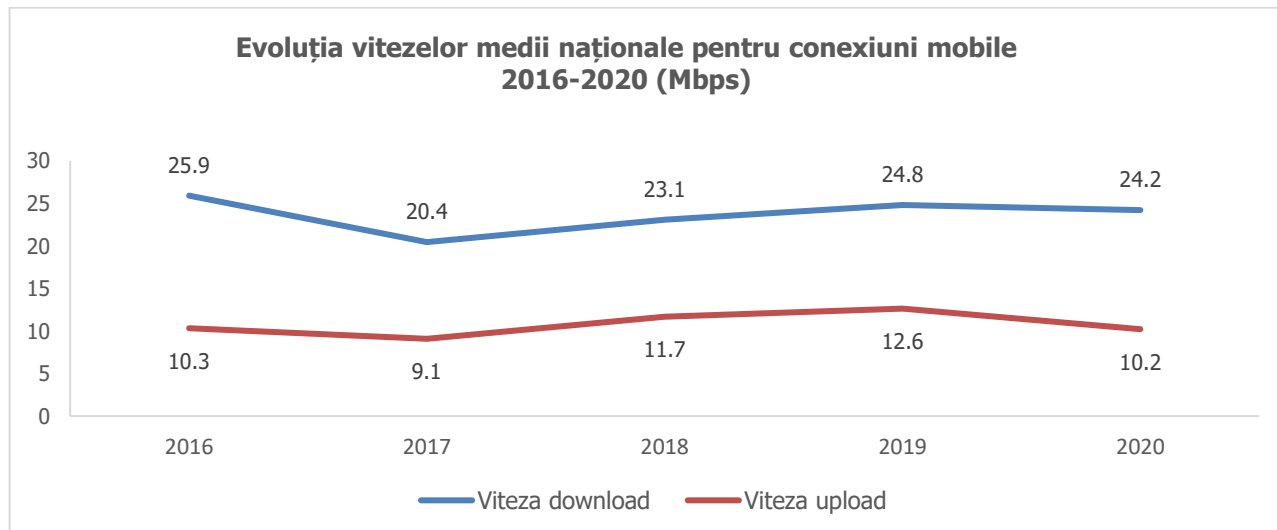
În cazul vitezelor medii de download, pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil, nu se poate observa o tendință de creștere sau scădere, unele valori înregistrând mici creșteri, altele mici scăderi. Vitezele medii de upload în anul 2020, pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil, au înregistrat mici scăderi față de valorile înregistrate pentru anul 2019.

3.1.3 Viteza de transfer medie pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix și mobil, la nivel național, pe anul 2020

Conform rezultatelor testelor realizate în cadrul Netograf pe parcursul anului 2020, viteza medie de download la nivel național este 185,8 Mbps și viteza medie de upload la nivel național este 111,4 Mbps pentru serviciul de acces la internet la **punct fix**.



Viteza medie de download la nivel național este 24,2 Mbps și viteza medie de upload la nivel național este 10,2 Mbps pentru serviciul de acces la internet la **punct mobil**.



CONCLUZII:

Calitatea serviciilor de acces la internet s-a menținut pe parcursul anului 2020, chiar înregistrându-se îmbunătățiri în cazul serviciilor de acces la internet la punct fix, în pofida creșterii traficului de date cauzat de implementarea tot mai intensă a muncii la distanță, a mutării cursurilor școlare și universitare în mediul online și a creșterii semnificative a componentei de entertainment online în contextul pandemiei. Pentru a asigura continuitatea furnizării serviciilor și menținerea unui nivel de calitate adecvat pe perioada pandemiei, furnizorii au luat măsuri pentru monitorizarea mai eficientă a capacității disponibile a rețelei și ajustarea rapidă în funcție de necesități, pentru modernizarea echipamentelor de rețea și simplificarea și eficientizarea procesului de achiziție.

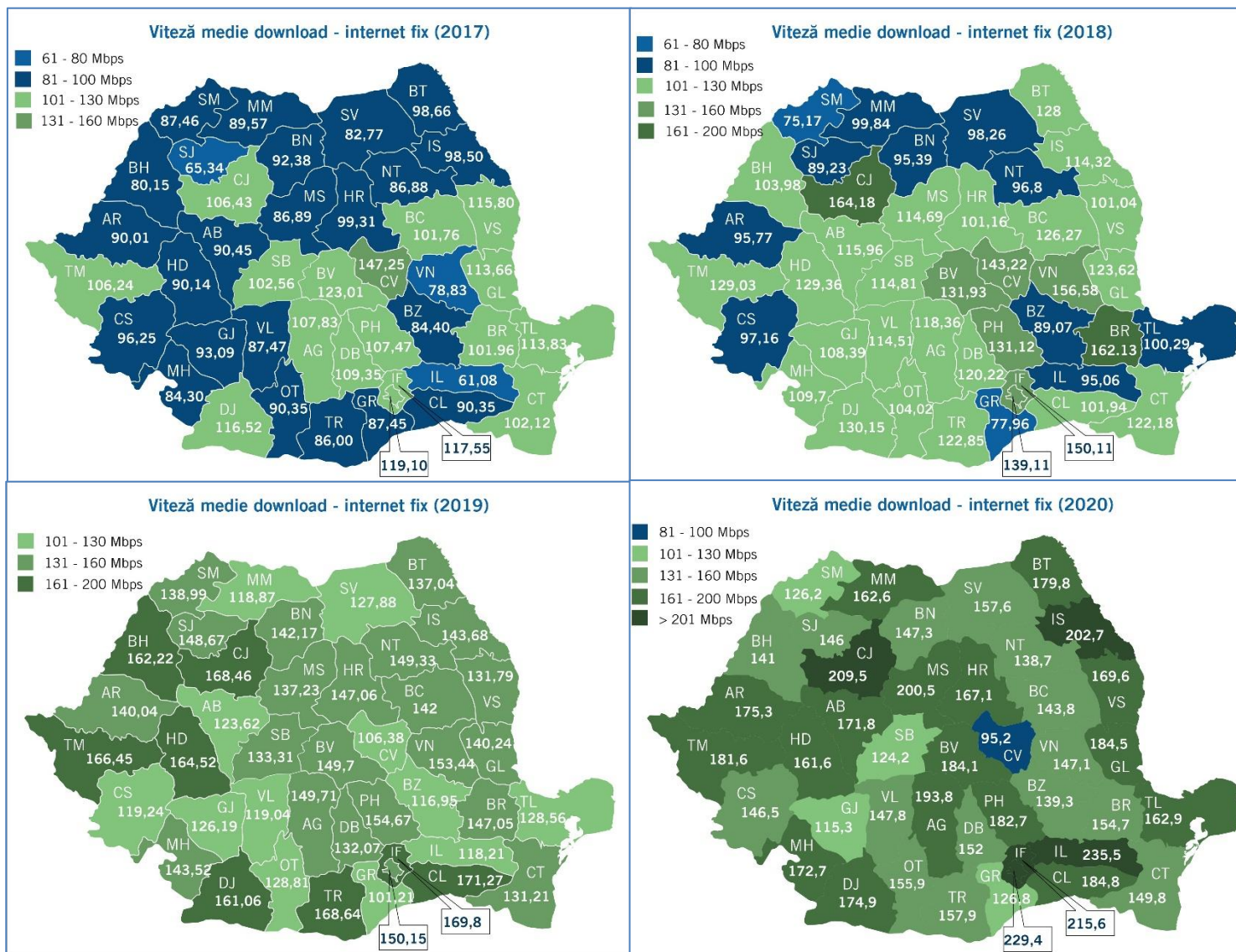
Conform graficelor, în anul 2020 față de anul 2019, se constată o creștere a vitezei de download pentru conexiuni fixe la nivel național de 24,7%. În ceea ce privește viteza de upload pentru același tip de conexiuni, se poate observa că nu s-a modificat semnificativ față de media anului 2019.

În ceea ce privește conexiunile mobile, viteza de download se menține constantă față de media anului 2019 în timp ce viteza de upload scade cu 19%.

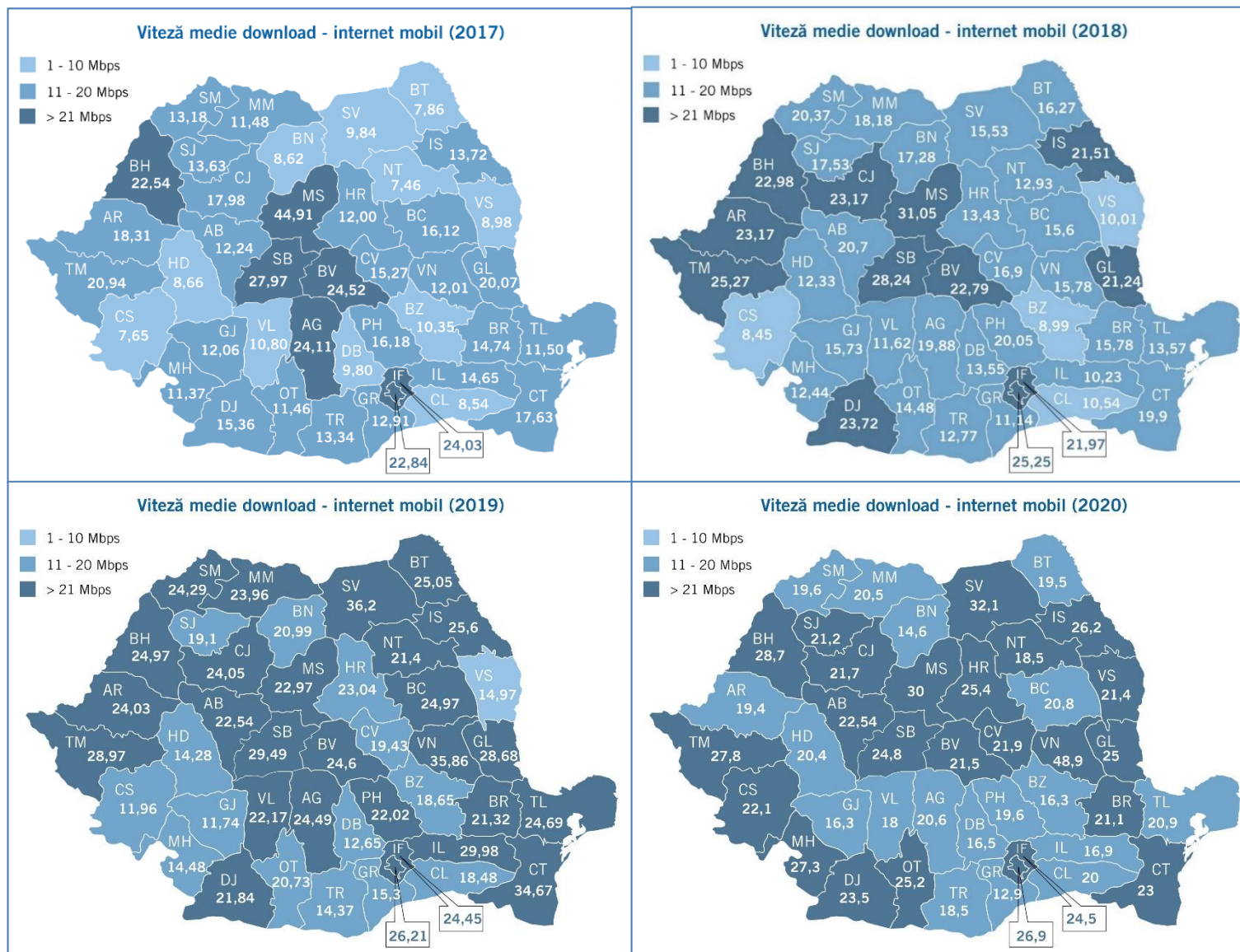
Datele înregistrate prin intermediul platformei informatice Netograf referitoare la vitezele de transfer se corelează cu tendința generală rezultată din raportările de date statistice ale furnizorilor corespunzătoare vitezelor de transfer asumate de aceștia. Astfel, numărul conexiunilor de foarte mare viteză (cel puțin 100Mbps) la puncte fixe a crescut cu 16% față de anul precedent, ponderea conexiunilor de foarte mare viteză ajungând la 80% la sfârșitul anului 2020. În ceea ce privește conexiunile de acces la internet la puncte mobile, numărul conexiunilor 4G este în creștere anuală cu 13%, astfel că în anul 2020 acestea au ajuns să dețină o pondere majoritară, de 66% din totalul conexiunilor la internet mobil.

3.1.4 Viteza de transfer medie pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix și mobil, la nivel de județ, evoluție anuală (2017 – 2020)

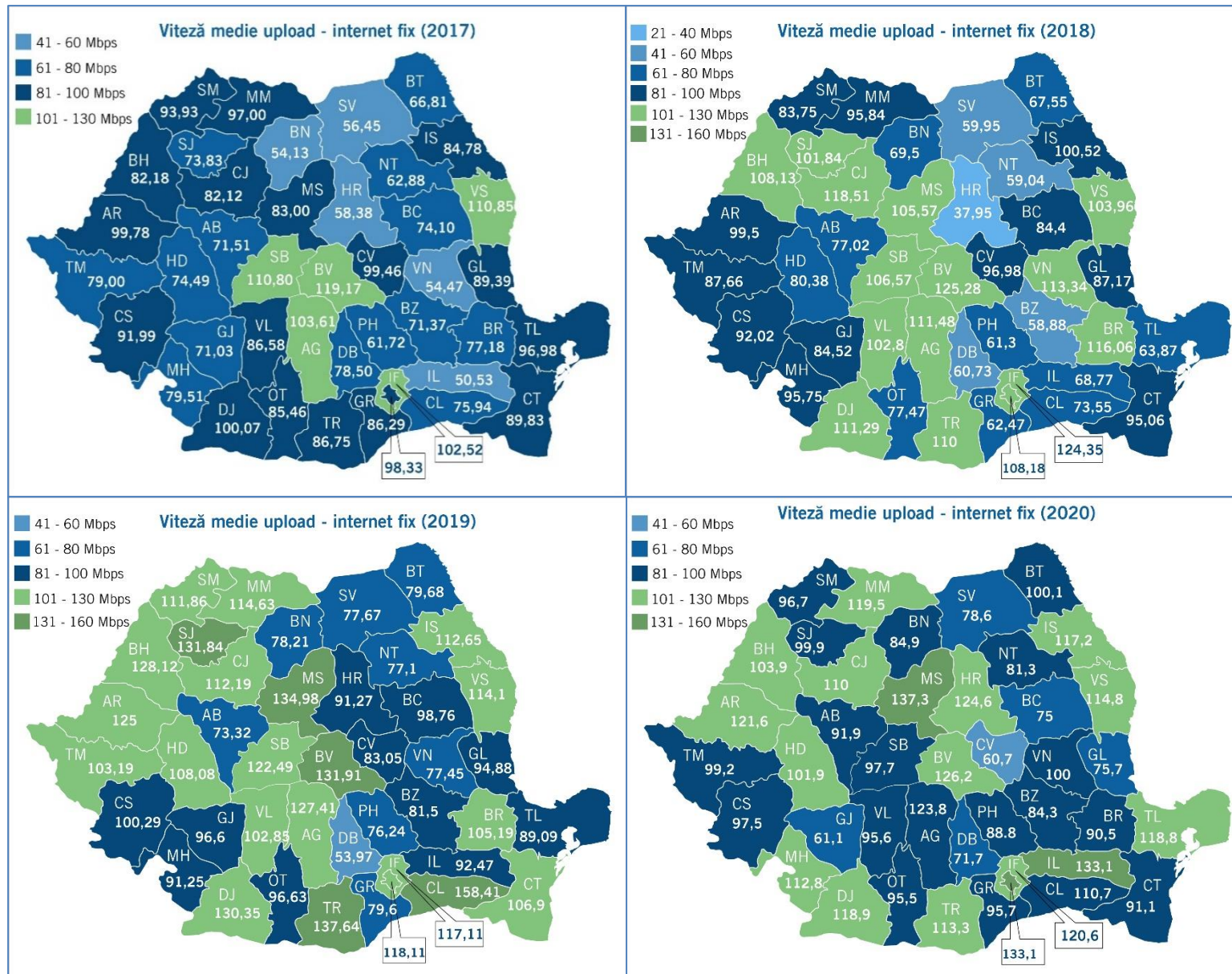
Vitezele de transfer medii de download pentru serviciul de acces la internet la punct fix pentru fiecare județ al României sunt prezentate mai jos, comparativ pentru anii 2017-2020.



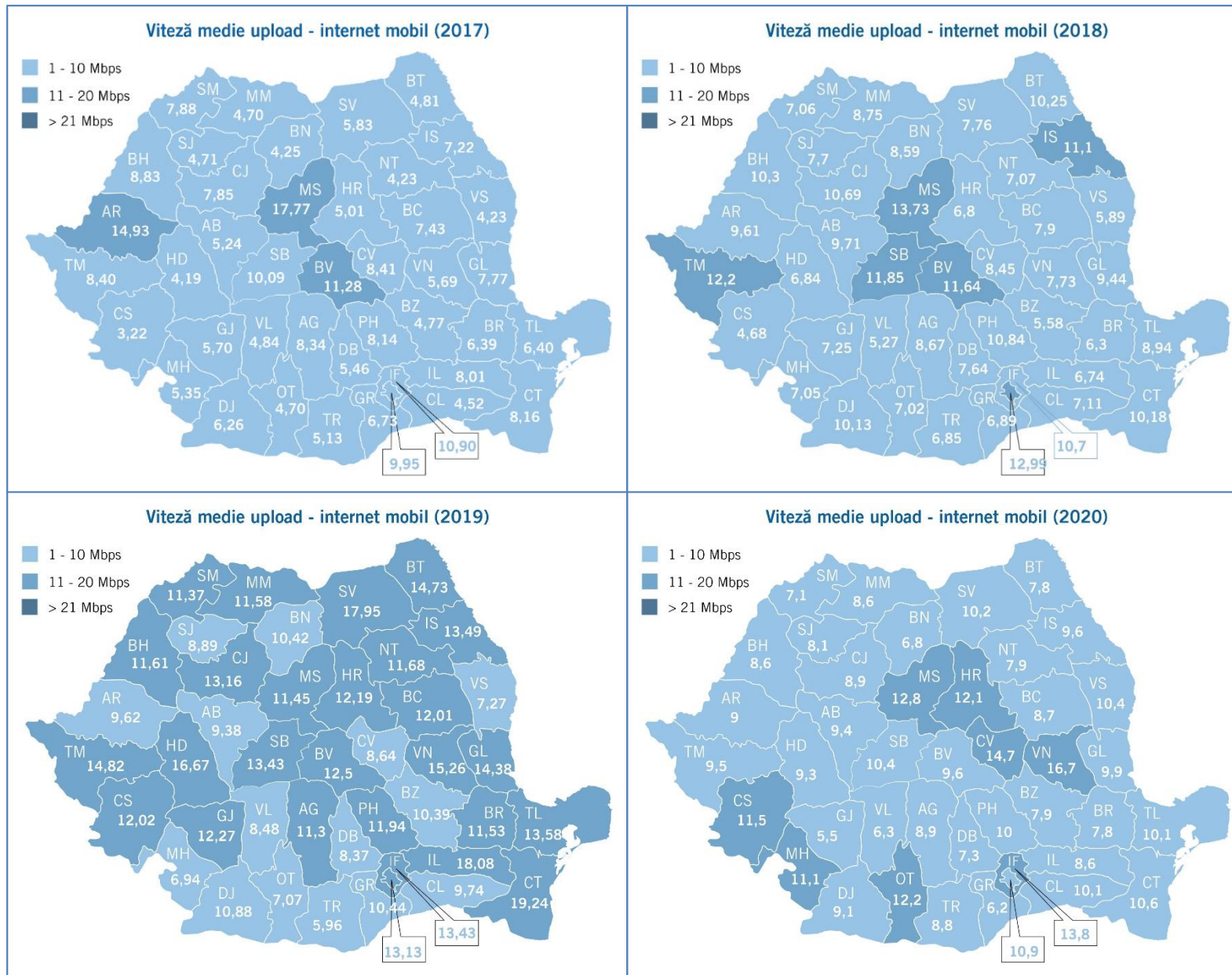
Vitezele de transfer medii de download pentru serviciul de acces la internet la punct mobil pentru fiecare județ al României sunt prezentate mai jos, comparativ pentru anii 2017-2020.



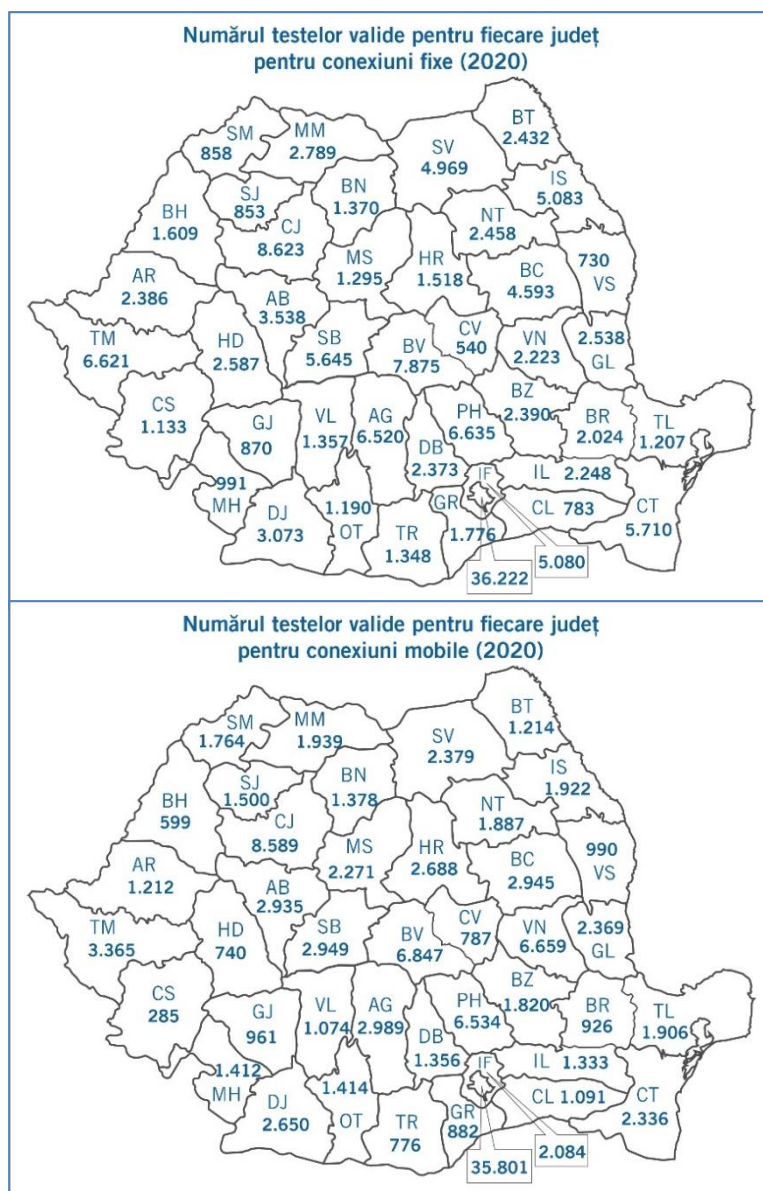
Vitezele de transfer medii de upload pentru serviciul de acces la internet la punct fix pentru fiecare județ al României sunt prezentate mai jos, comparativ pentru anii 2017-2020.



Vitezele de transfer medii de upload pentru serviciul de acces la internet la punct mobil pentru fiecare județ al României sunt prezentate mai jos, comparativ pentru anii 2017-2020.



Graficele cu numărul de teste efectuate de pe conexiuni la punct fix și mobil pentru fiecare județ al României sunt prezentate mai jos, pentru anul 2020.



CONCLUZII:

Pentru anul 2020, la nivel național, viteza medie de download pentru conexiunile de internet fix variază de la un județ la altul, între 95,2 Mbps (Covasna) și 235,5 Mbps (Ialomița). Totodată, pentru conexiunile de internet mobil, viteza medie de download variază între 12,9 Mbps (Giurgiu) și 48,9 Mbps (Vrancea). În ceea ce privește viteza medie de upload, pentru conexiunile de internet fix, aceasta variază între 60,7 Mbps (Covasna) și 137,3 Mbps (Mureș), iar pentru conexiunile de internet mobil, aceasta variază între 5,5 Mbps (Gorj) și 16,7 Mbps (Vrancea).

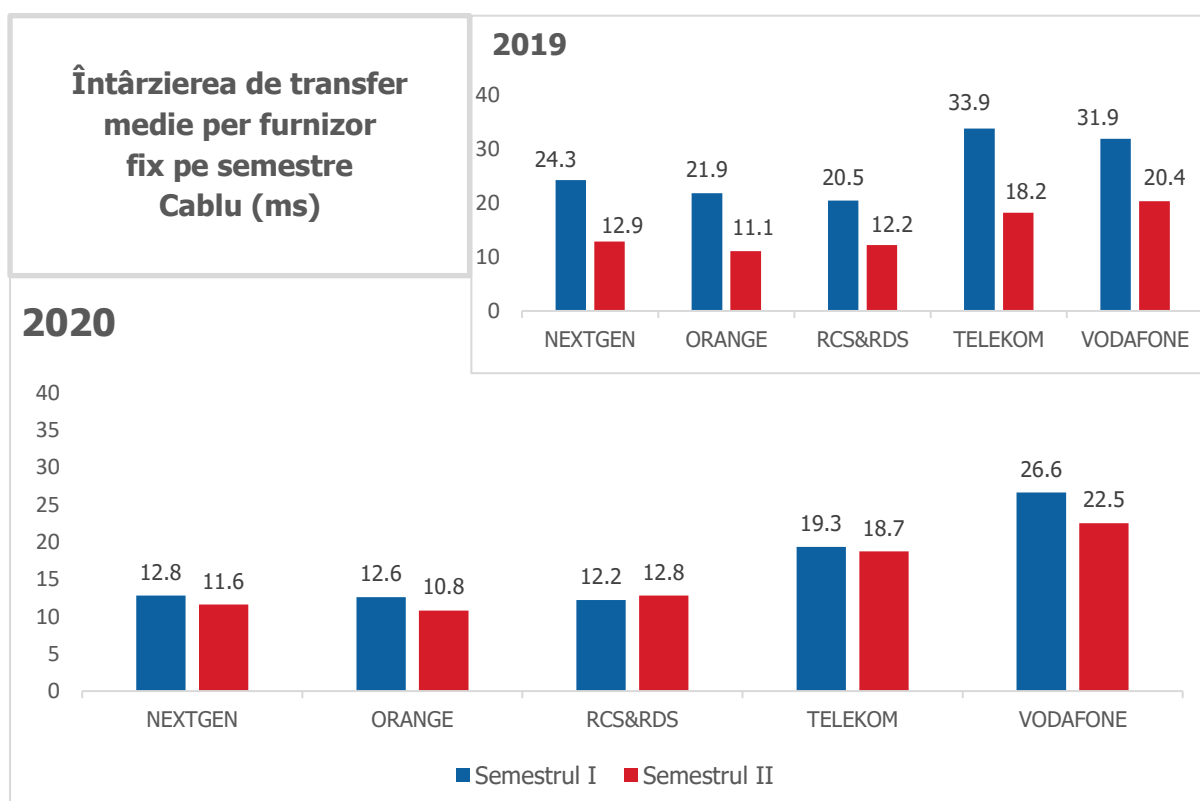
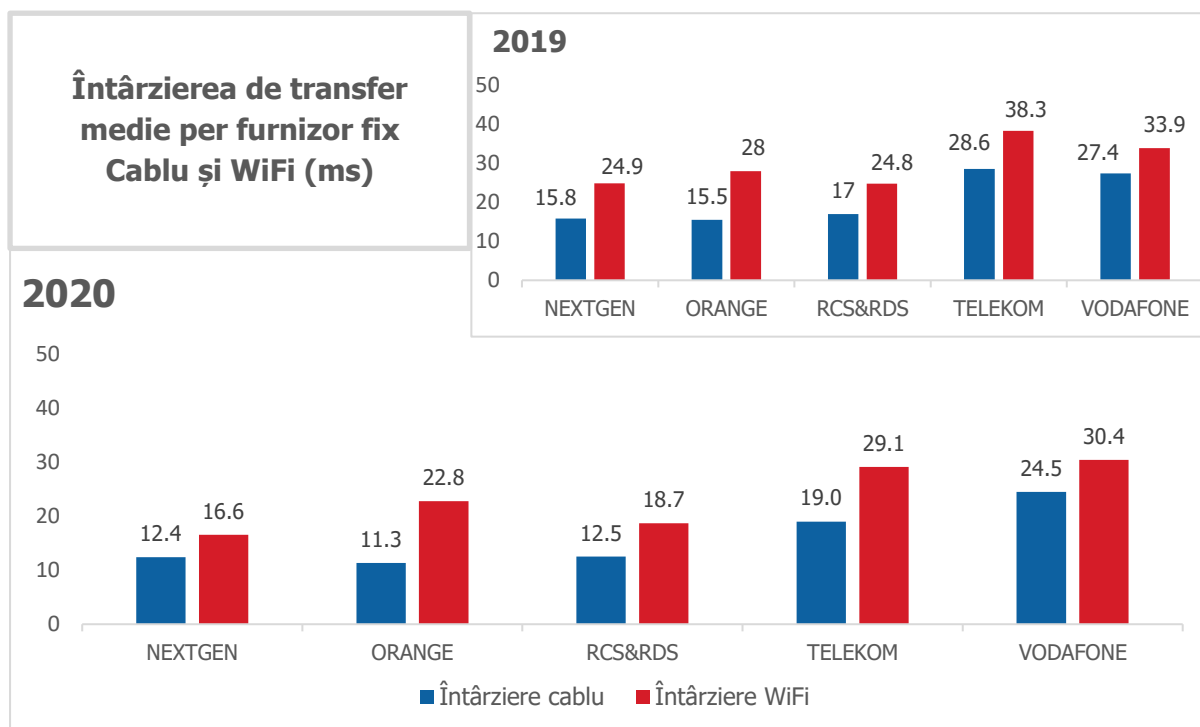
Pentru a obține o imagine cât mai relevantă pentru utilizator, este necesară observarea și a numărului de teste valide aferente fiecărui județ. Astfel, un număr mai mare de teste relevă un grad de încredere sporit în valorile mediilor calculate. În București s-au înregistrat cele mai multe teste în anul 2020, atât pentru conexiunile la internet fix (36.222 teste), cât și pentru conexiunile la internet mobil (35.801 teste). În schimb, cele mai puține teste efectuate în anul 2020 s-au înregistrat în Covasna (540 teste) pentru conexiuni de internet fix și în Caraș-Severin (285 teste) pentru conexiuni de internet mobil.

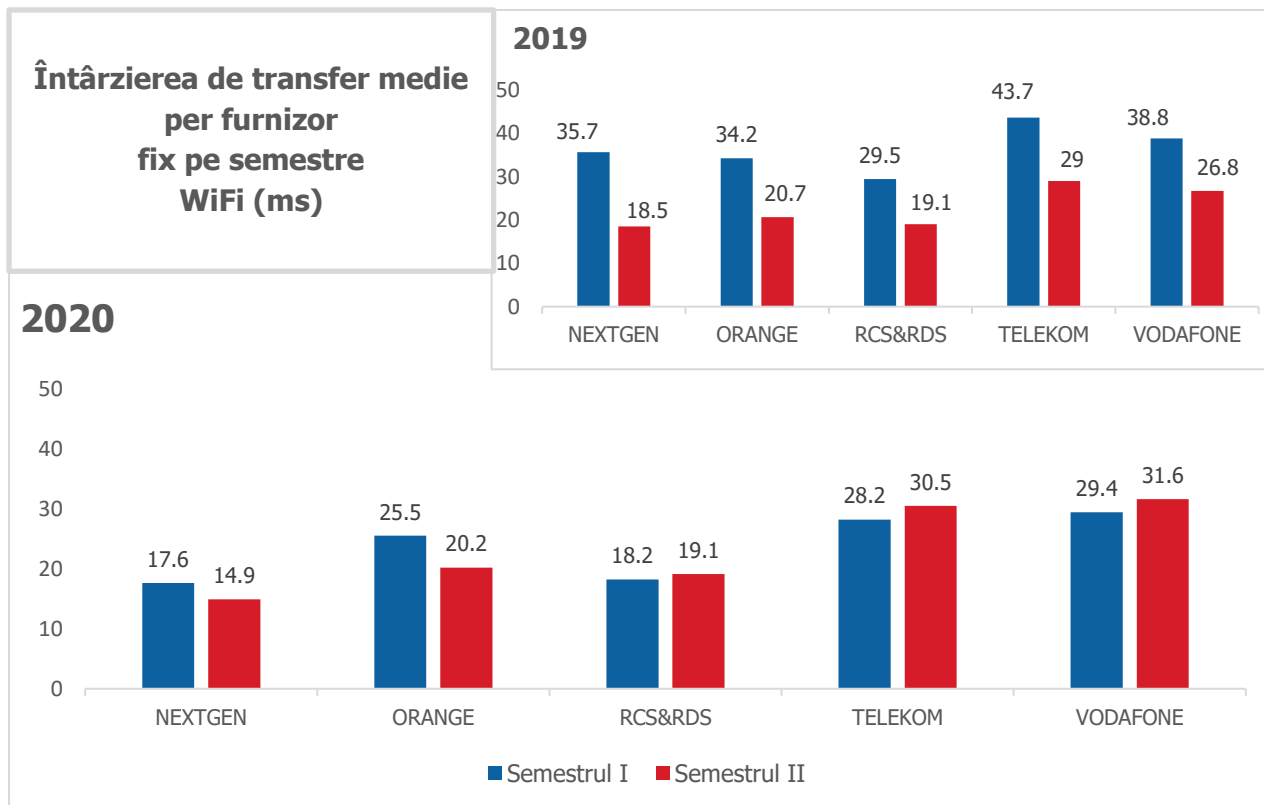
În anul 2020 se poate constata, în general, o tendință de creștere a valorilor vitezelor medii de download și upload pentru conexiunile de internet fix înregistrate la nivel de județ, comparativ cu anul 2019.

3.2 Întârzierea de transfer a pachetelor de date

Întârzierea de transfer al 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 spre serverul de test și momentul în care ultimul bit al aceluiași pachet revine de la serverul de test la echipamentul terminal-sursă. Întârzierea de transfer influențează în mare măsură aplicațiile/serviciile de VoIP și Gaming (jocurile online) și în mai mică măsură aplicațiile/serviciile de browsing (text sau media), de descărcare de fișiere, streaming-ul media și tranzacțiile.

3.2.1 Întârzierea de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, pe anul 2020



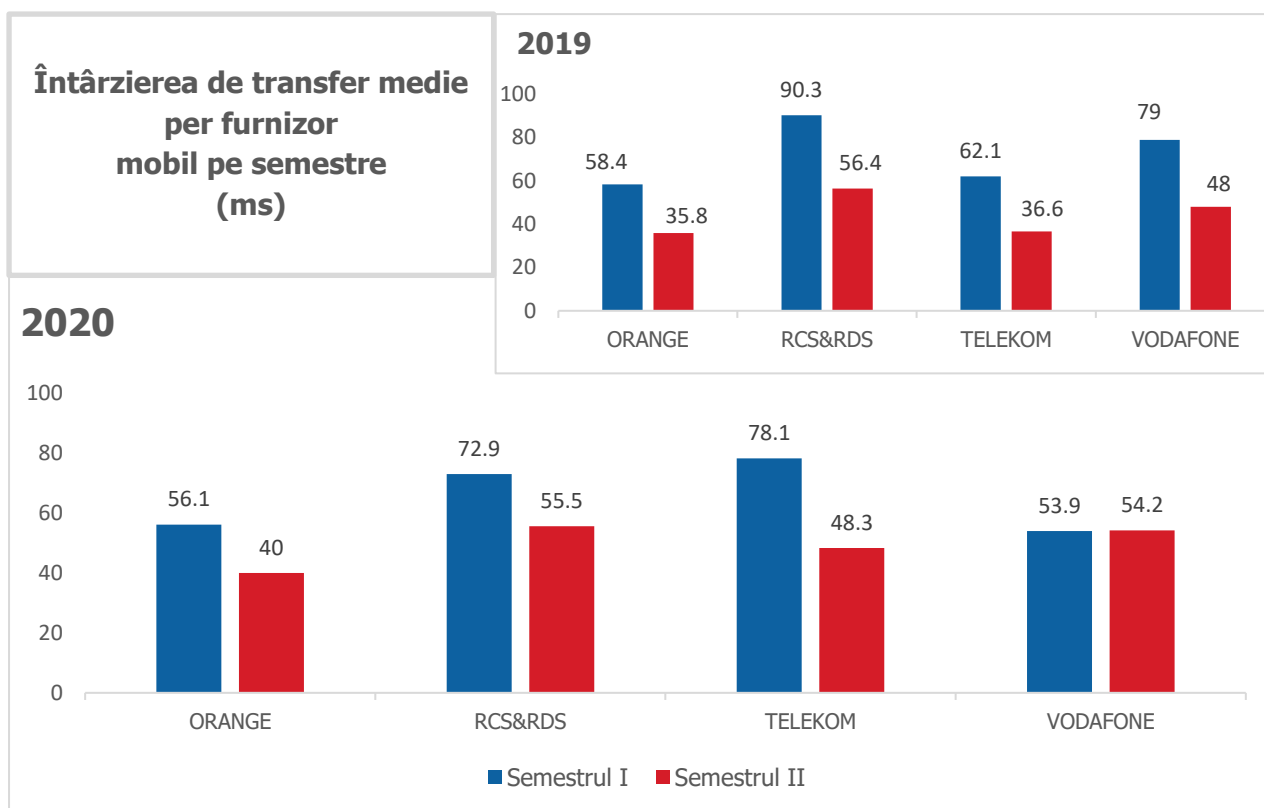
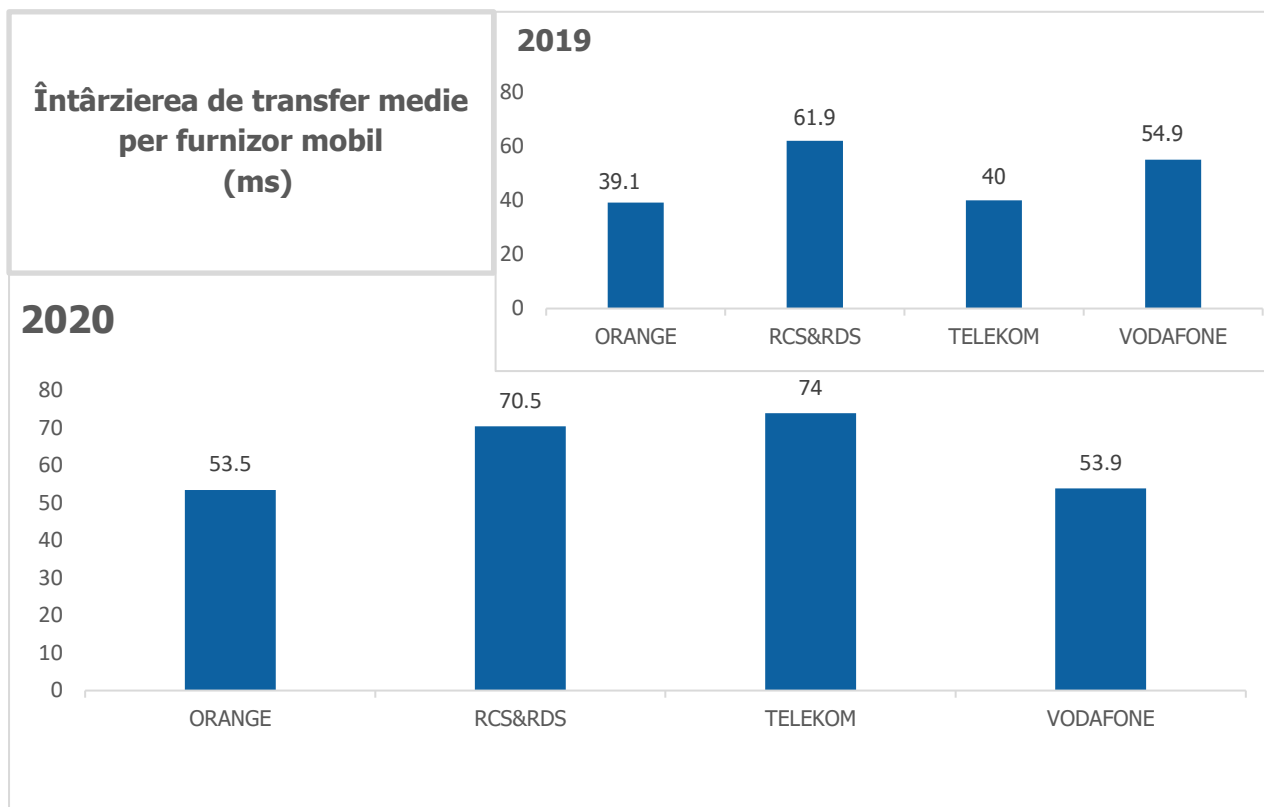


CONCLUZII:

Întârzierile de transfer ale pachetelor de date medii înregistrate pe parcursul anului 2020 în rândul primilor 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix se situează în intervalul 11,3 – 24,5 ms pentru conexiunile prin cablu și 16,6 – 30,4 ms pentru conexiunile de tip WiFi. Din motive ce țin în principal de componenta radio a conexiunilor WiFi se constată că sunt mai lente conexiunile de tip WiFi decât cele de pe cablu.

Comparând valorile înregistrate pe semestrul I cu cele de pe semestrul II, se poate observa o îmbunătățire a acestui parametru în anul 2020 pentru conexiunile pe cablu. Spre deosebire de anul precedent, în 2020 se poate observa în general o îmbunătățire a calității serviciului în sensul scăderii valorii întârzierii de transfer pentru cei 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, atât în cazul conexiunilor prin cablu, cât și în cazul conexiunilor WiFi.

3.2.2 Întârzierea de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil pe anul 2020



CONCLUZII:

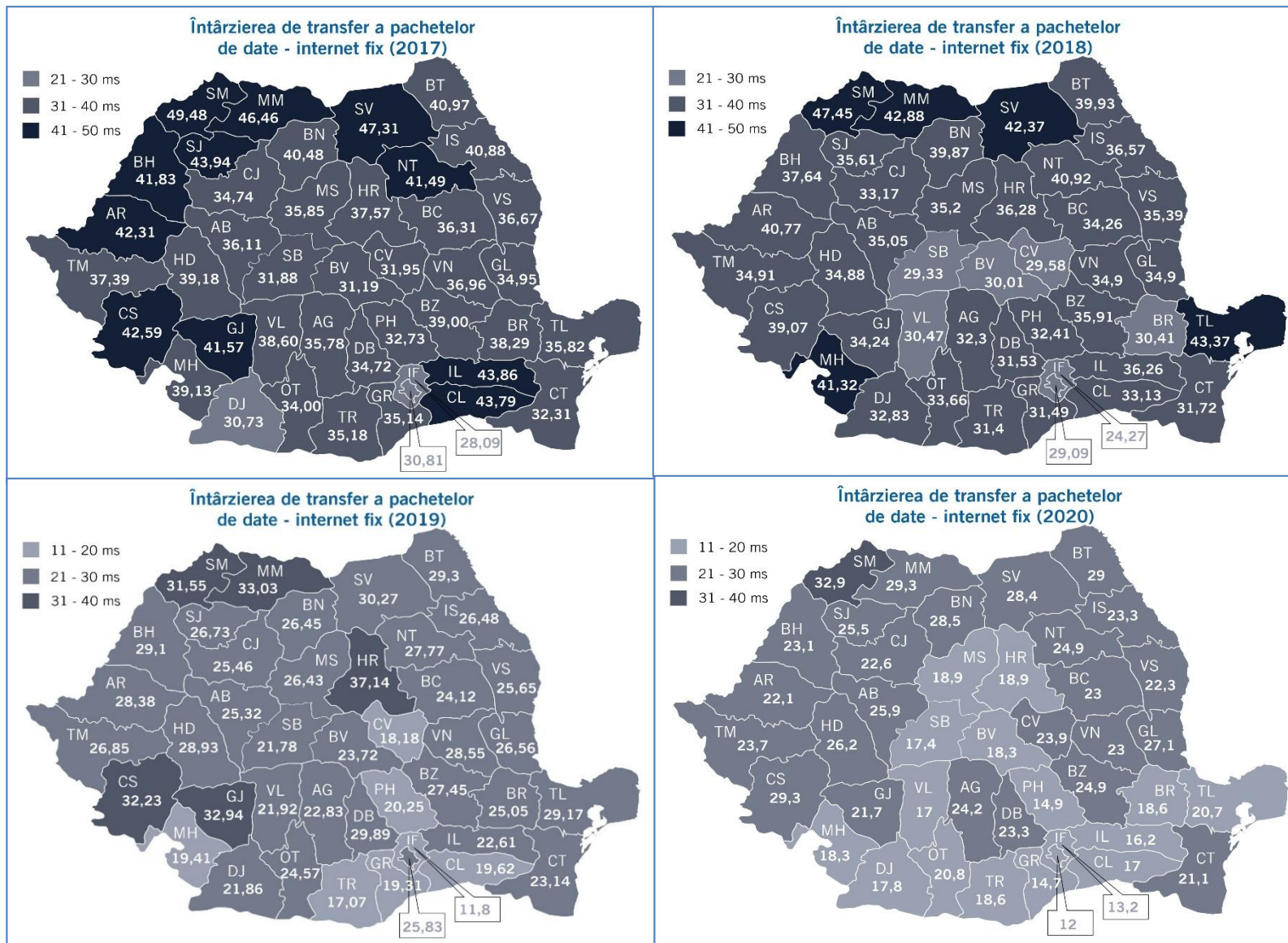
Valorile întârzierii de transfer a pachetelor de date medie sunt cuprinse între 53,5 și 74 ms pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil pe anul 2020.

Se observă că valorile întârzierilor de transfer a pachetelor de date medii pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil sunt mai mari decât cele înregistrate pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix.

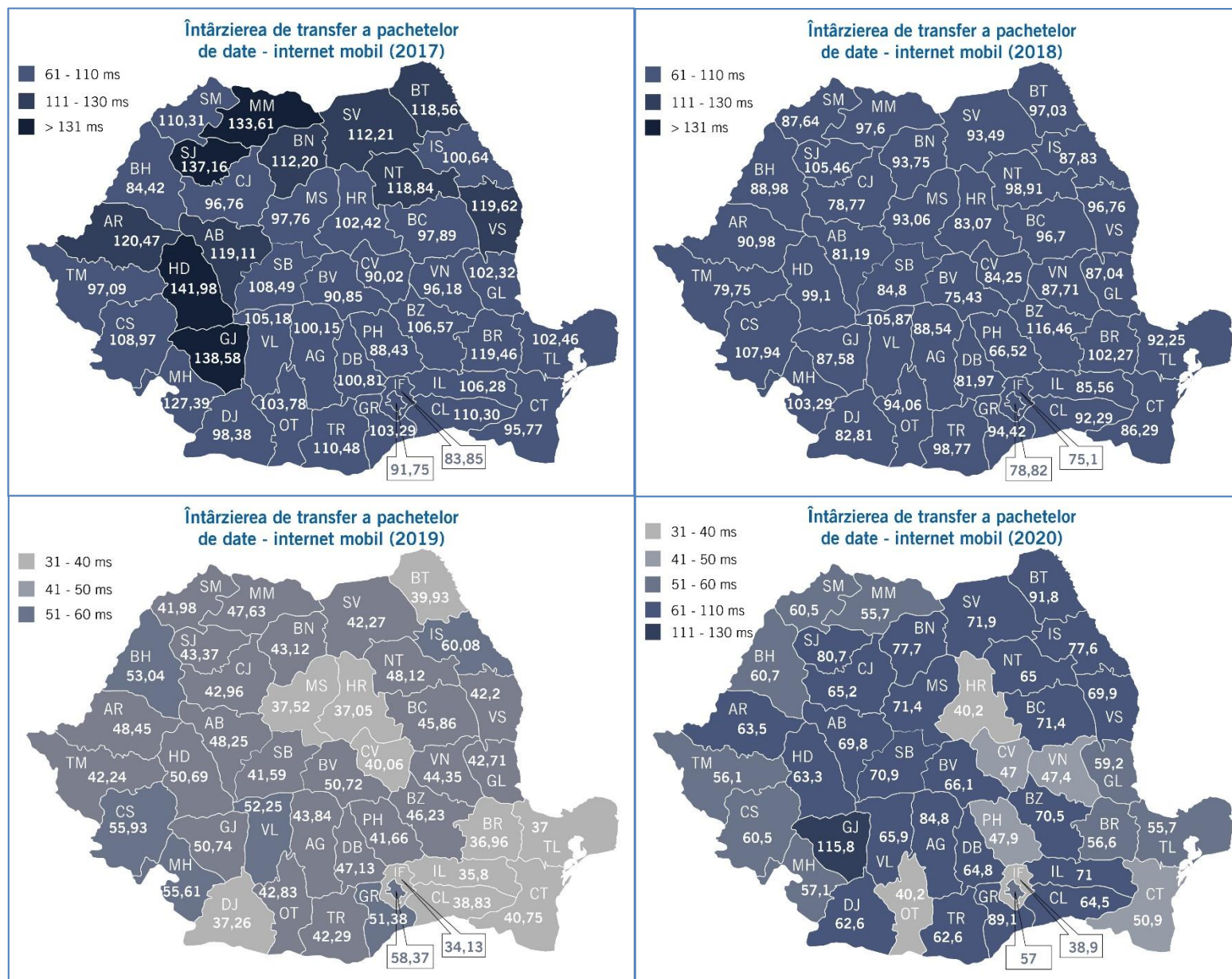
Comparând valorile înregistrate pe semestrul I cu cele de pe semestrul II, se poate observa o îmbunătățire a acestui parametru în anul 2020 pentru conexiunile mobile.

3.2.3 Întârzierea de transfer medie pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct fix și mobil, pentru județele României, evoluție anuală (2017-2020)

Întârzierea de transfer a pachetelor de date pentru serviciul de acces la internet la punct fix pentru fiecare județ al României sunt prezentate mai jos, comparativ pentru anii 2017-2020.



Întârzierea de transfer a pachetelor de date pentru serviciul de acces la internet la punct mobil pentru fiecare județ al României sunt prezentate mai jos, comparativ pentru anii 2017-2020.



CONCLUZII:

Întârzierea de transfer medie pentru conexiunile de internet fix variază între 12 ms (București) și 32,9 ms (Satu Mare).

Întârzierea de transfer medie pentru conexiunile de internet mobil variază între 38,9 ms (Ilfov) și 115,8 ms (Gorj).

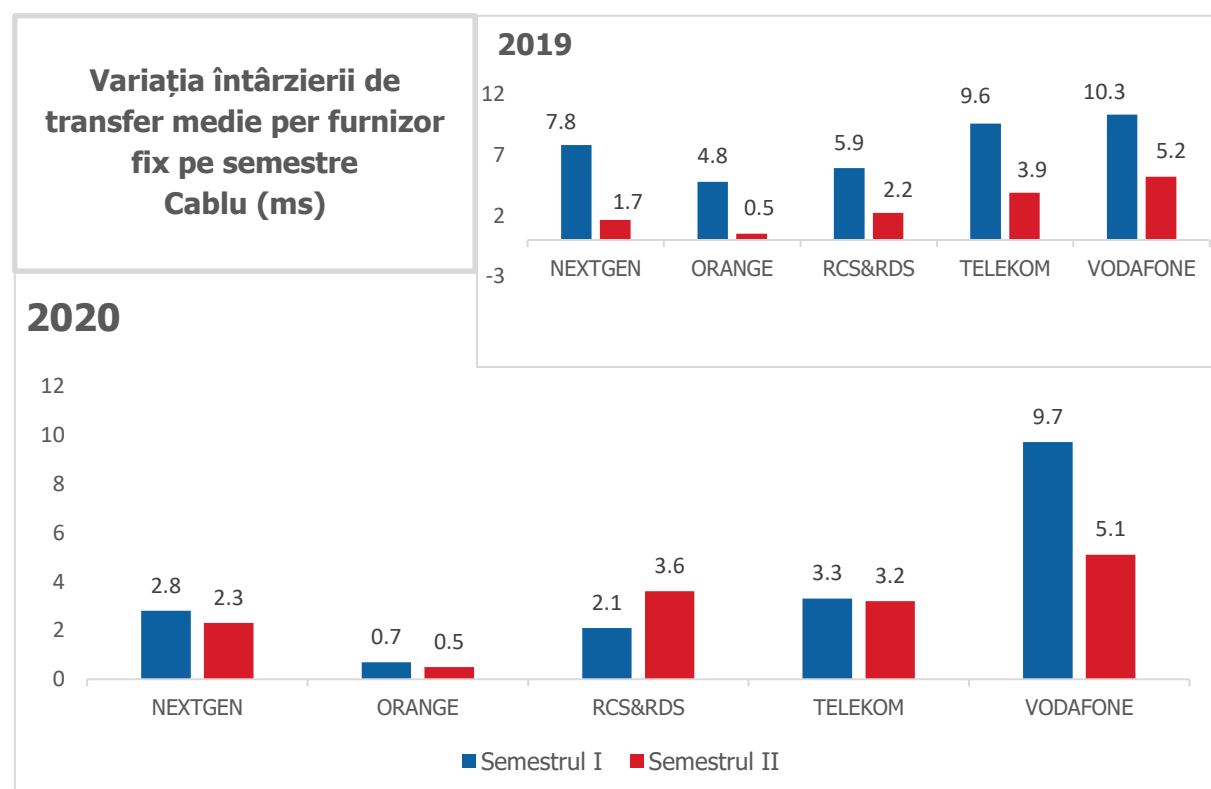
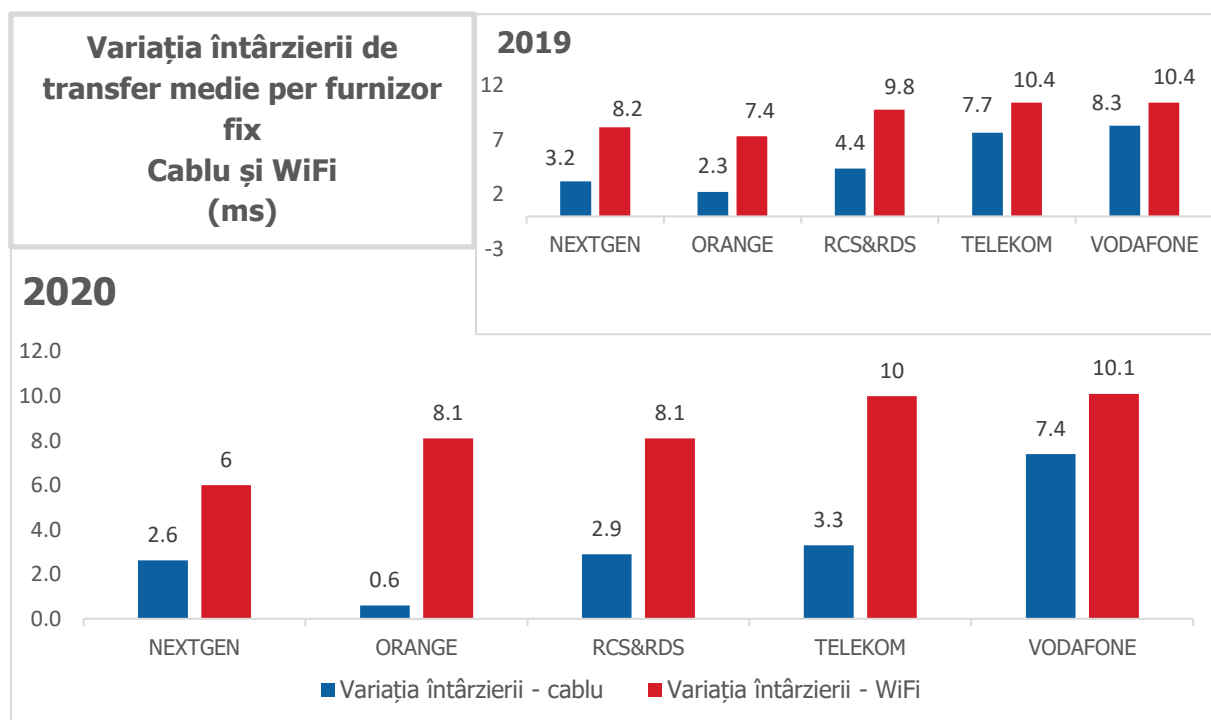
În general, pentru anul 2020, se poate observa, în majoritatea județelor din România, o scădere a întârzierii medii de transfer în cazul internetului fix și o creștere în cazul internetului mobil, față de anii precedenți.

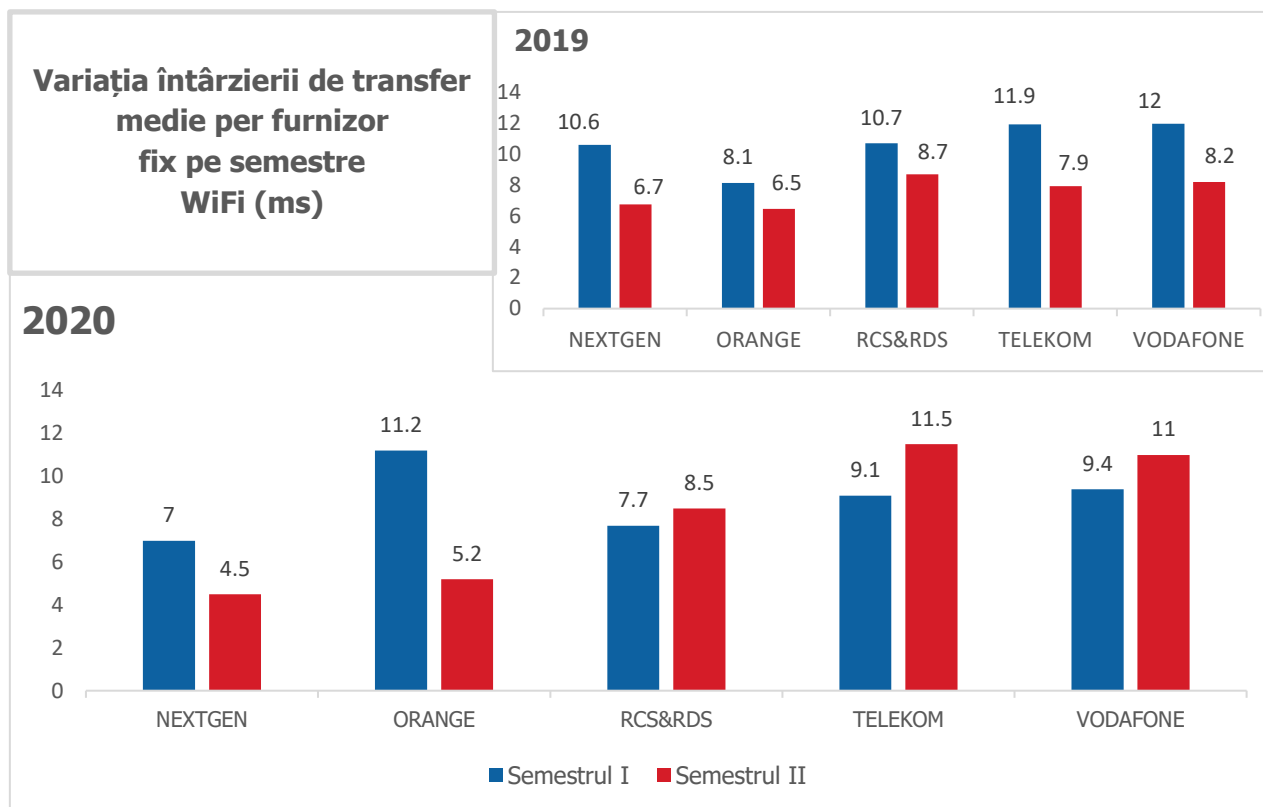
3.3 Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date

Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date reprezintă diferența, calculată în milisecunde, între întârzierile de transfer realizate de două pachete de test consecutive.

În general, variația întârzierii de transfer este relevantă în special pentru aplicațiile/serviciile de VoIP și gaming (jocurile online), mai puțin pentru aplicațiile/serviciile de browsing (media) și aproape deloc pentru cele de browsing (text), descărcare de fișiere, streaming media și tranzacții.

3.3.1 Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix, pe anul 2020





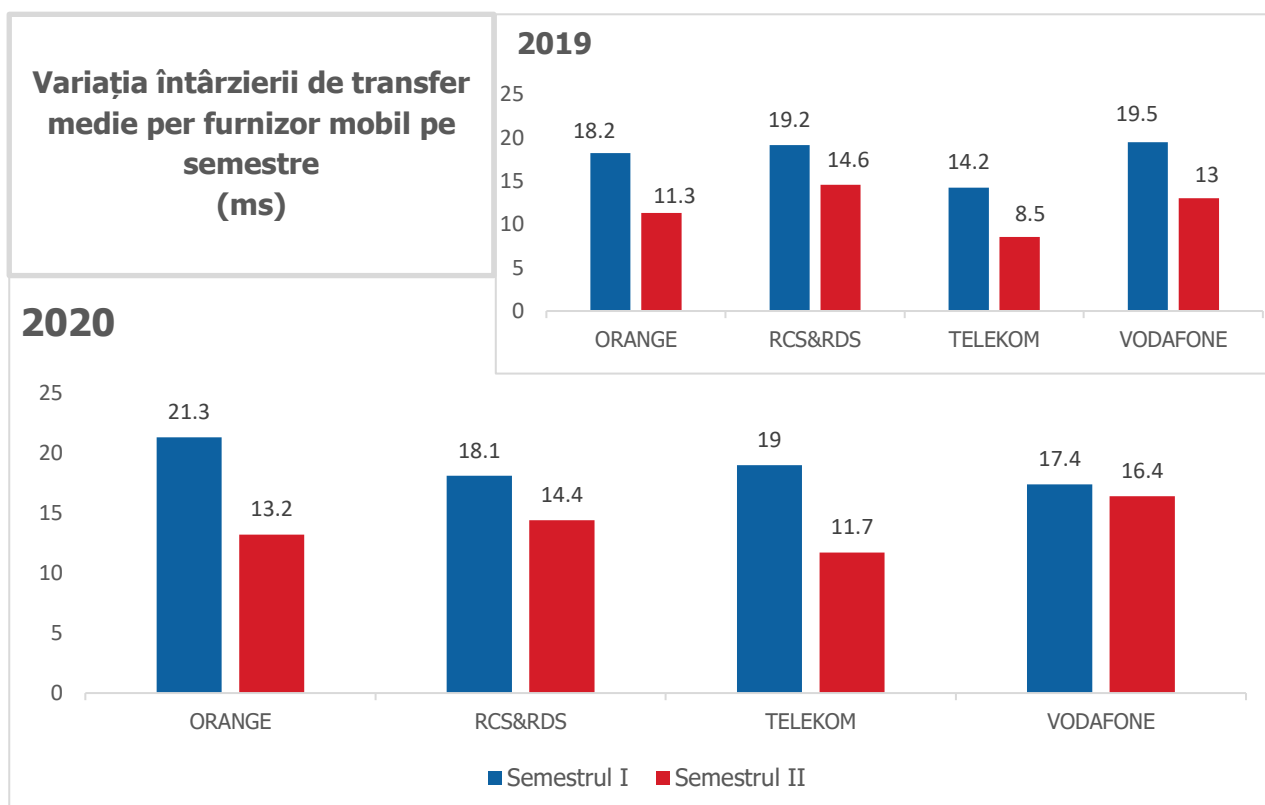
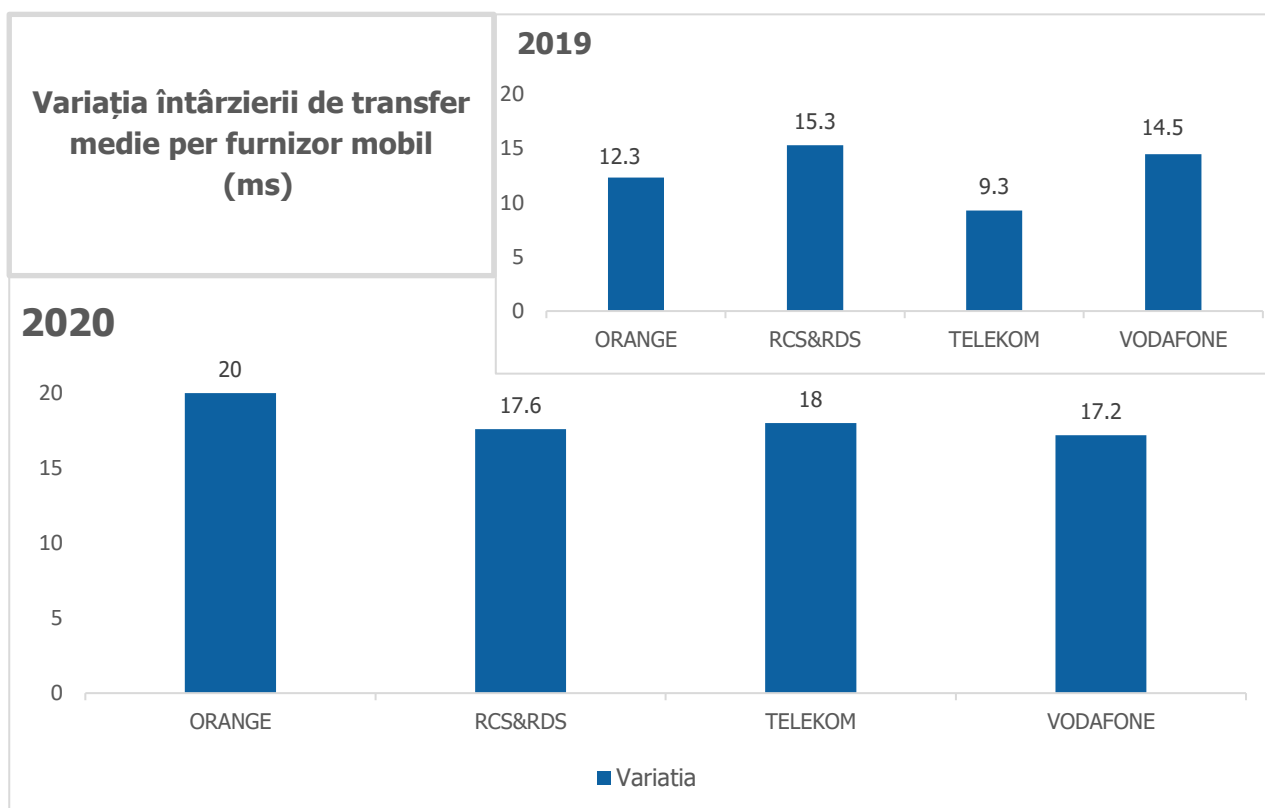
CONCLUZII:

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie pentru anul 2020 este cuprinsă între 0,6 și 7,4 ms pentru conexiunile prin cablu, respectiv între 6 și 10,1 ms pentru cele de tip WiFi. Se observă că variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie este mai mare în cazul conexiunilor de tip WiFi decât în cazul celor prin cablu, diferențele fiind de câteva ori mai mari pentru același furnizor.

Pentru semestrul II al anului 2020, 4 dintre furnizori au înregistrat scăderi ale variației întârzierii de transfer față de semestrul I pentru conexiunile prin cablu.

Doi furnizori au înregistrat scăderi și trei furnizori au înregistrat creșteri ale variației întârzierii de transfer pentru semestrul II din anul 2020 față de semestrul I, pentru conexiunile de tip WiFi.

3.3.2 Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie (ms) pentru furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil, pe anul 2020



CONCLUZII:

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie pe parcursul anului 2020 este cuprinsă între 17,2 și 20 ms.

Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie pentru conexiunile mobile a înregistrat valori de cel mult 21,3 ms pe parcursul semestrelor anului 2020, în creștere față de maximum de 19,5 ms înregistrat pe parcursul semestrelor anului 2019.

În cazul tuturor celor 4 furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil, se poate observa o scădere a variației întârzierii de transfer a pachetelor de date medie de la primul la cel de-al doilea semestru al anului analizat.

În comparație cu valorile înregistrate în anul 2019, se poate observa o creștere a variației întârzierii de transfer a pachetelor de date medie în anul 2020 pentru toți cei 4 furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil.

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

Potrivit prevederilor Deciziei nr. 1112/2017, toți furnizorii de servicii de acces la internet au obligația de a publica semestrial valorile parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului, prin afișarea pe propriul site, în cazul furnizorilor care dețin o pagină de internet sau prin afișarea la toate punctele de lucru, în cazul furnizorilor care nu dețin o pagină de internet. Furnizorii care, conform prevederilor Deciziei nr. 333/2013 privind raportarea unor date statistice, au raportat un număr de cel puțin 5.000 de conexiuni pentru serviciile de acces la internet au obligația și de a transmite valorile parametrilor de calitate administrativi prin intermediul aplicației Netograf.

În cele ce urmează este ilustrată evoluția valorilor parametrilor de calitate administrativi ai serviciilor de acces la internet în anul 2020. Astfel, la nivelul pieței sunt urmărite două perspective:

- primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix din punct de vedere al numărului de conexiuni, declarat la data de 31.12.2020 și
- primii patru furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil din punct de vedere al numărului de conexiuni, declarat la data de 31.12.2020.

Analiza ce urmează face comparație cu indicatorii de calitate înregistrați pe parcursul anului 2019.

În cazul în care un utilizator dorește să afle detalii privind calitatea serviciilor oferite de alți furnizori, acesta le poate găsi afișate pe site, în cazul furnizorilor care dețin o pagină de internet sau afișate la toate punctele de lucru, în cazul furnizorilor care nu dețin o pagină de internet.

4.1 Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet

Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul primirii de către un furnizor 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 furnizorul a încheiat contractul.

În sensul acestui indicator, momentul primirii de către un furnizor a unei cereri de furnizare reprezintă momentul încheierii contractului în cazul serviciului de acces la internet furnizat pe bază de abonament sau momentul unei acțiuni a utilizatorului, a furnizorului sau a unui terț care declanșează procedura de furnizare a serviciului în cazul serviciului de acces la internet furnizat pe bază de cartelă preplătită.

Parametri specifici

Se stabilesc și se calculează 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.

Termenul de furnizare a serviciului de acces la internet, asumat de furnizor, reprezintă termenul maxim de furnizare a serviciului de acces la internet inclus în contractele încheiate cu utilizatorii finali, precum și în condițiile generale.

Parametrul „durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate cereri” include cei mai buni 20% timpi de furnizare a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții favorabile.

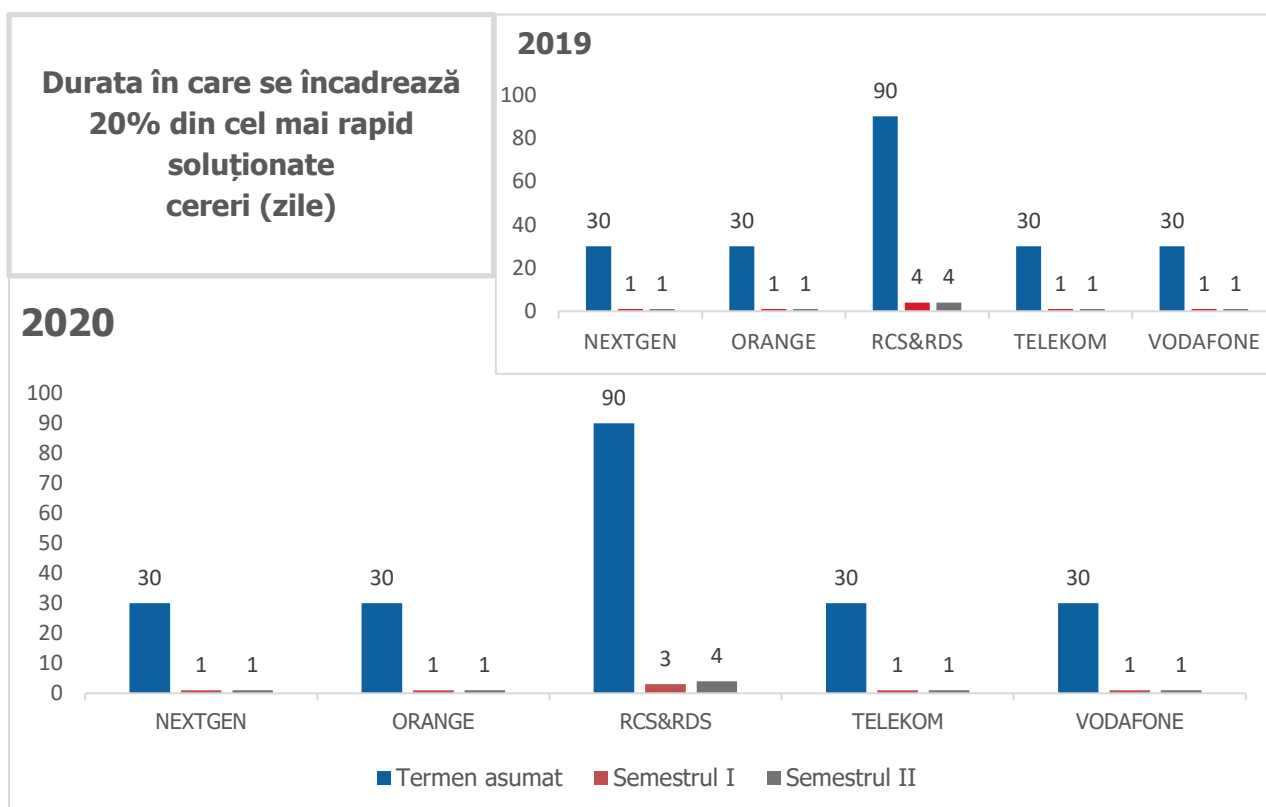
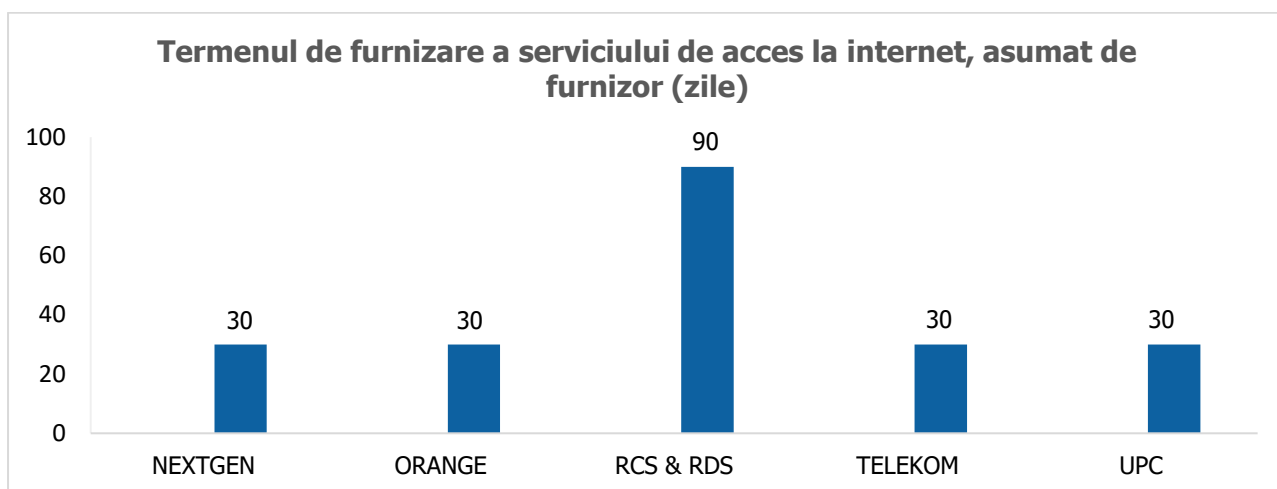
Parametrul „durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate cereri” oferă o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții obișnuite.

Parametrul „durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate cereri” exclude 20% din cei mai mari timpi de furnizare a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții defavorabile.

Procentajul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor este raportul dintre numărul cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor și numărul total al cererilor de furnizare a serviciului de acces la internet și reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

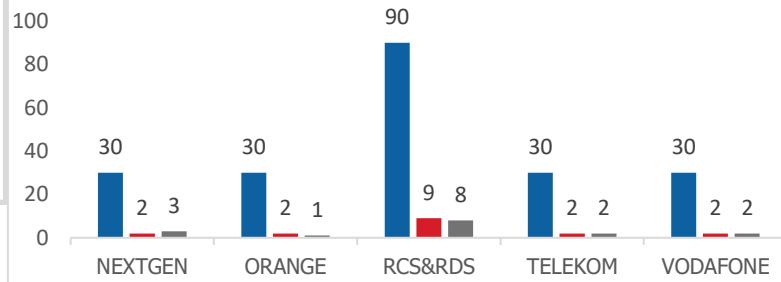
4.1.1 Servicii de acces la internet la punct fix

În graficele următoare sunt prezentate valorile raportate de primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix privind termenul de furnizare a serviciului de acces la internet.

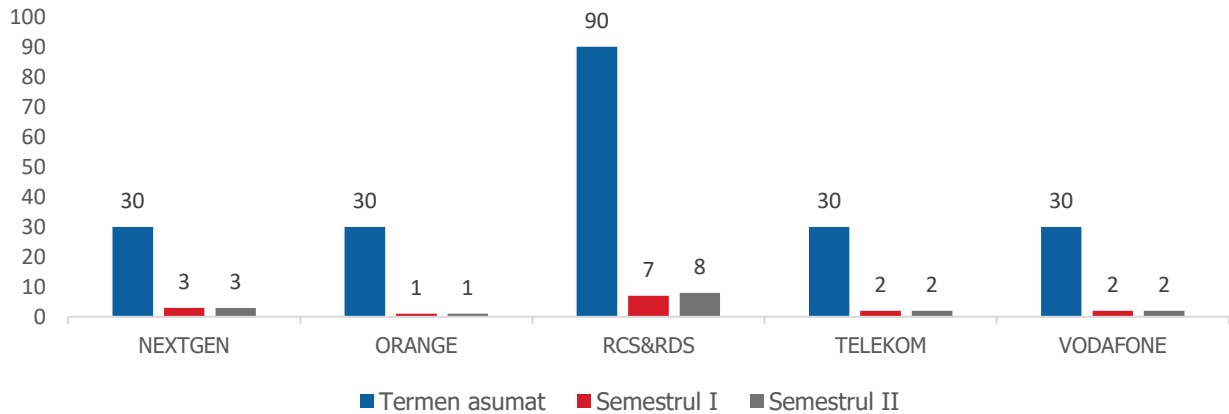


**Durata în care se încadrează
50% din cel mai rapid
soluționate
cereri (zile)**

2019

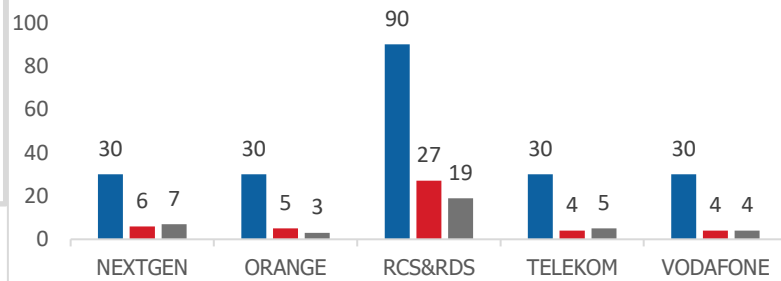


2020

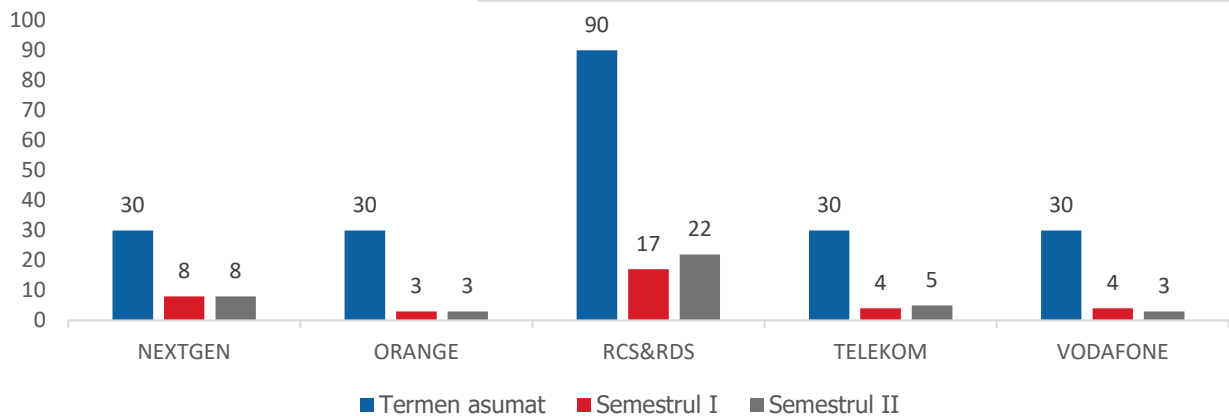


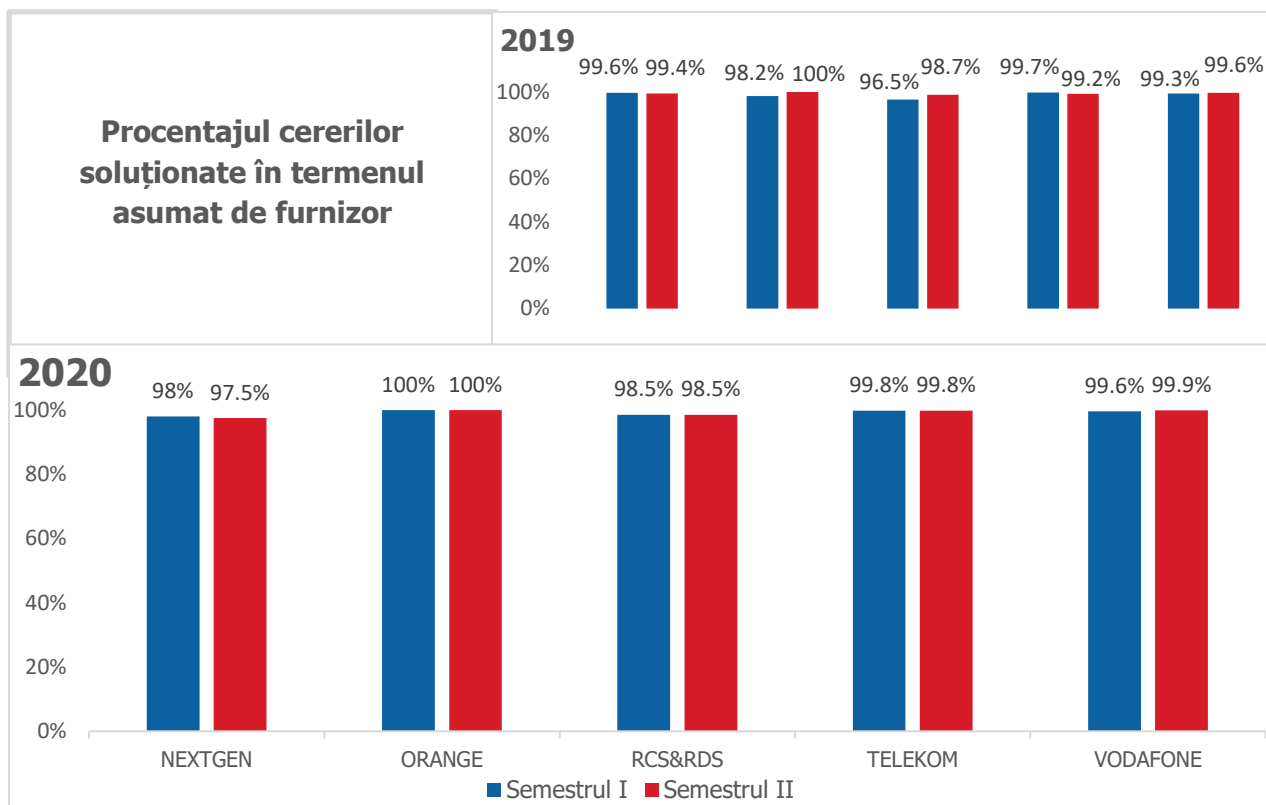
**Durata în care se încadrează
80% din cel mai rapid
soluționate
cereri (zile)**

2019



2020



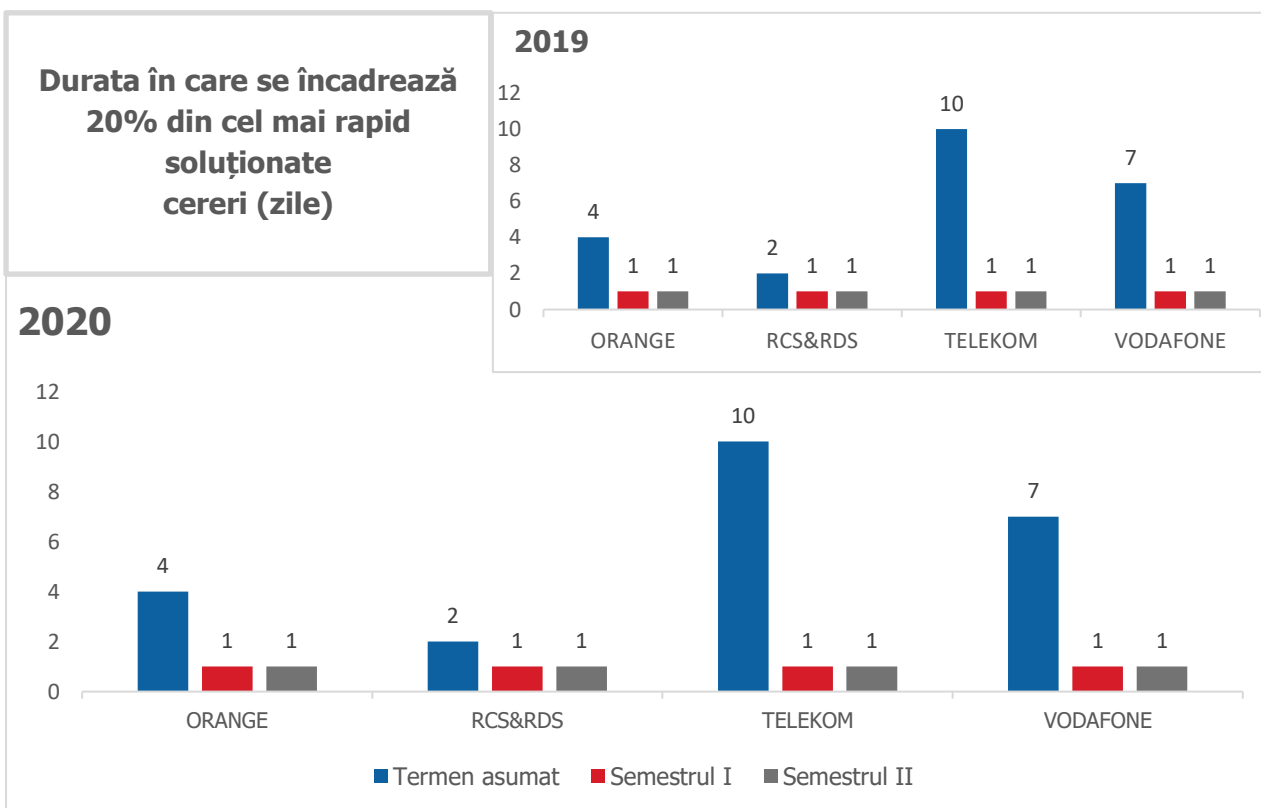
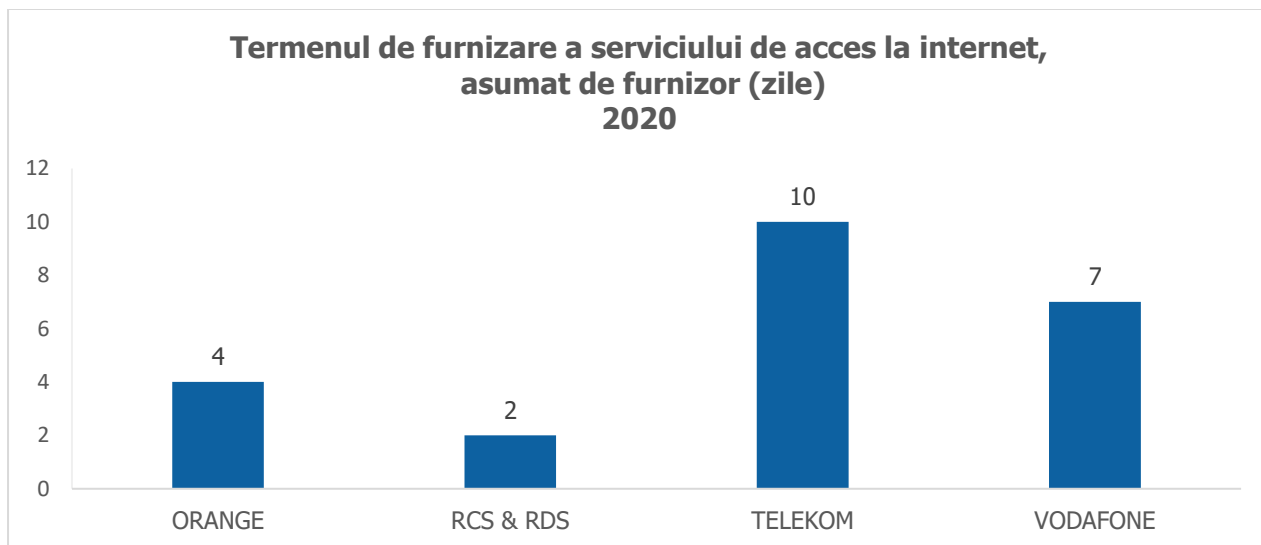


Concluzii privind valorile parametrilor raportați de către primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix privind parametrul mai sus menționat:

- termenele de furnizare a serviciului de acces la internet asumate de furnizori nu s-au modificat față de valorile asumate în anul 2019;
- deși termenul asumat are o valoare ridicată, soluționarea cererilor de furnizare a serviciului pentru 20%, 50% și 80% dintre acestea se realizează, în general, mult mai rapid decât prevede termenul asumat prin contract;
- durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct fix pentru cei 5 furnizori considerați este cuprinsă între 1 și 4 zile, cu o valoare de 4 zile doar pentru unul dintre furnizori, valoare scăzută având în vedere faptul că acel furnizor are un termen asumat de furnizare a serviciului de 90 de zile;
- durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct fix pentru cei 5 furnizori considerați este cuprinsă între 1 și 8 zile, cu o valoare maximă de 8 zile doar pentru furnizorul ce are termenul asumat de 90 zile, iar această valoare reprezintă un procent mai mic de 10% din valoarea asumată;
- durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri de furnizare a serviciului de acces la internet la punct fix pentru cei 5 furnizori considerați este cuprinsă între 3 și 22 zile, cu o valoare maximă de 22 zile doar pentru furnizorul care are termenul asumat de 90 zile, iar această valoare reprezintă un procent mai mic de 25% din valoarea asumată;
- comparând valorile parametrilor din 2020 cu cele din anul 2019, nu se poate observa o tendință clară de creștere sau scădere. Valorile au crescut puțin în unele cazuri și în altele au scăzut.
- toți furnizorii au soluționat peste 97,5 % din cereri în termenul asumat prin contract.

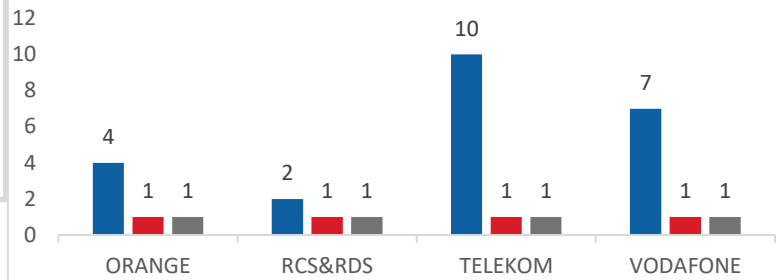
4.1.2 Servicii de acces la internet la punct mobil

În graficele următoare sunt prezentate valorile parametrilor raportate de către furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil.

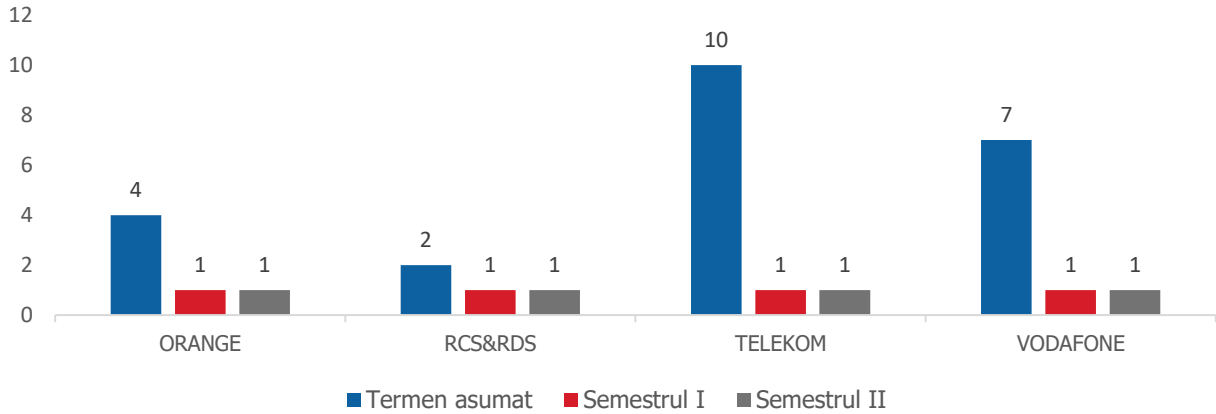


**Durata în care se încadrează
50% din cel mai rapid
soluționate
cereri (zile)**

2019

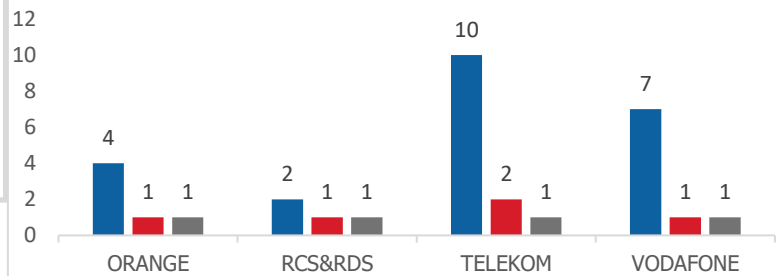


2020

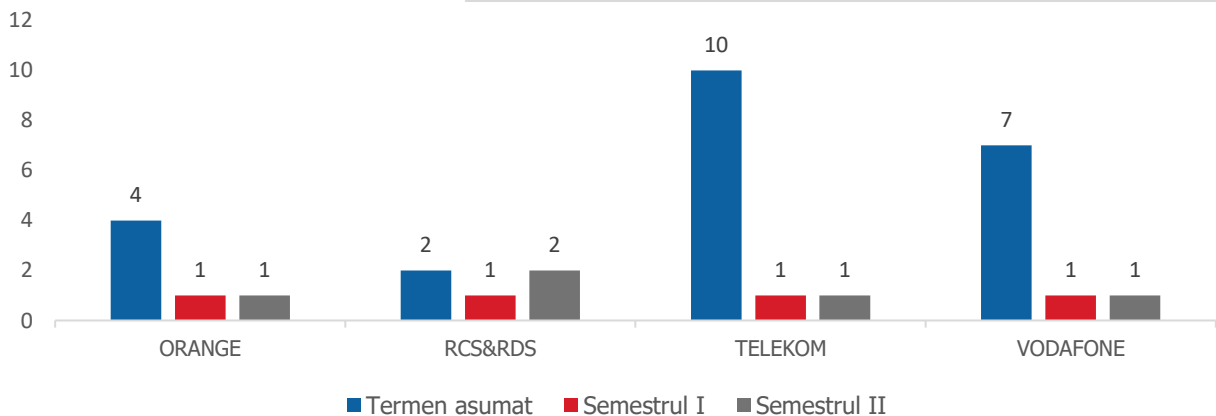


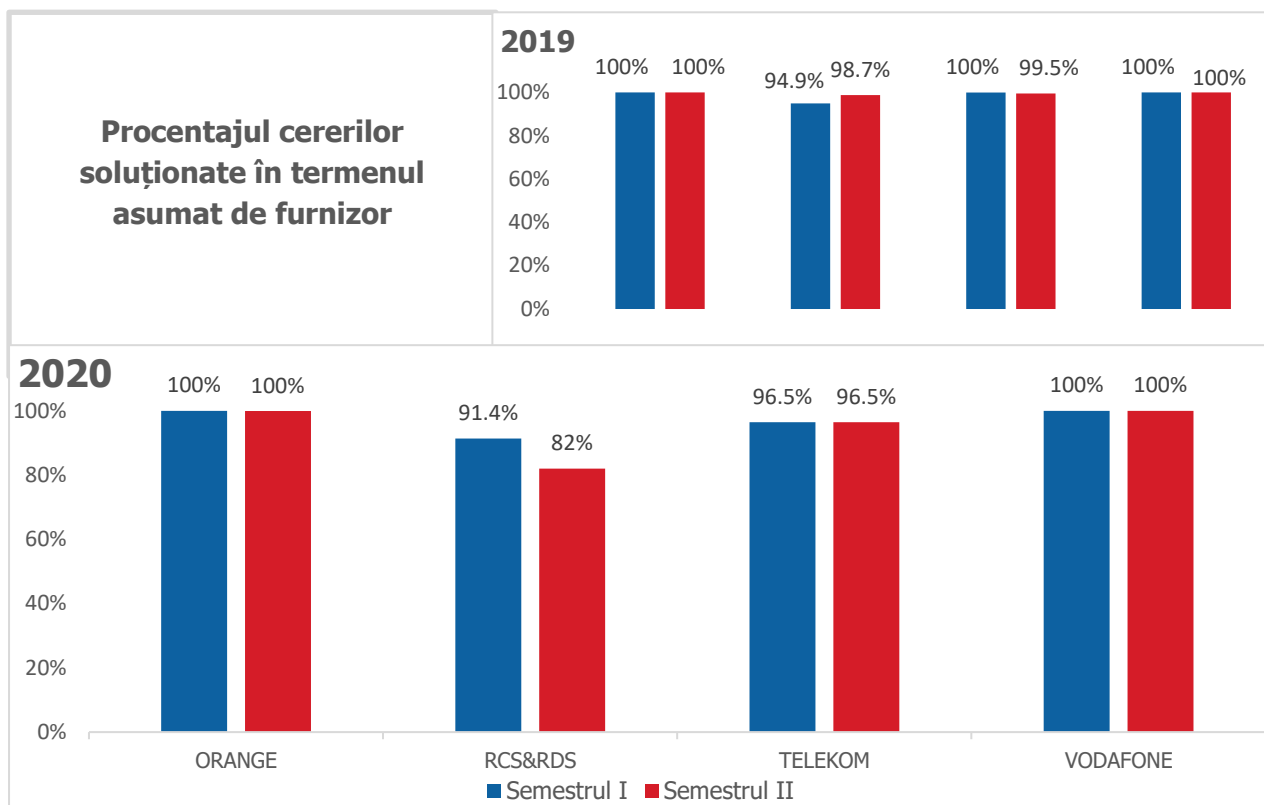
**Durata în care se încadrează
80% din cel mai rapid
soluționate
cereri (zile)**

2019



2020





Concluzii privind valorile parametrilor raportați de către furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil privind termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet la punct mobil:

- termenele de furnizare a serviciului de acces la internet asumate de furnizori nu s-au modificat față de valorile asumate în anul 2019;
- termenul asumat este mai mic pentru serviciul de acces internet la punct mobil comparativ cu serviciul de acces la internet la punct fix deoarece instalarea în cazul serviciului de acces la internet la punct fix depinde atât de instalarea echipamentelor și cablurilor de conectare la rețeaua furnizorului, cât și de acordarea accesului logic al utilizatorului la rețea, în timp ce în cazul serviciilor de acces la internet la punct mobil demersurile pentru instalare constau doar în efectuarea unor operațiuni administrative și activarea în sistem a SIM-ului sau a modemului radio.
- durata de activare pentru serviciul de acces la 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 secundelor sau minutelor;

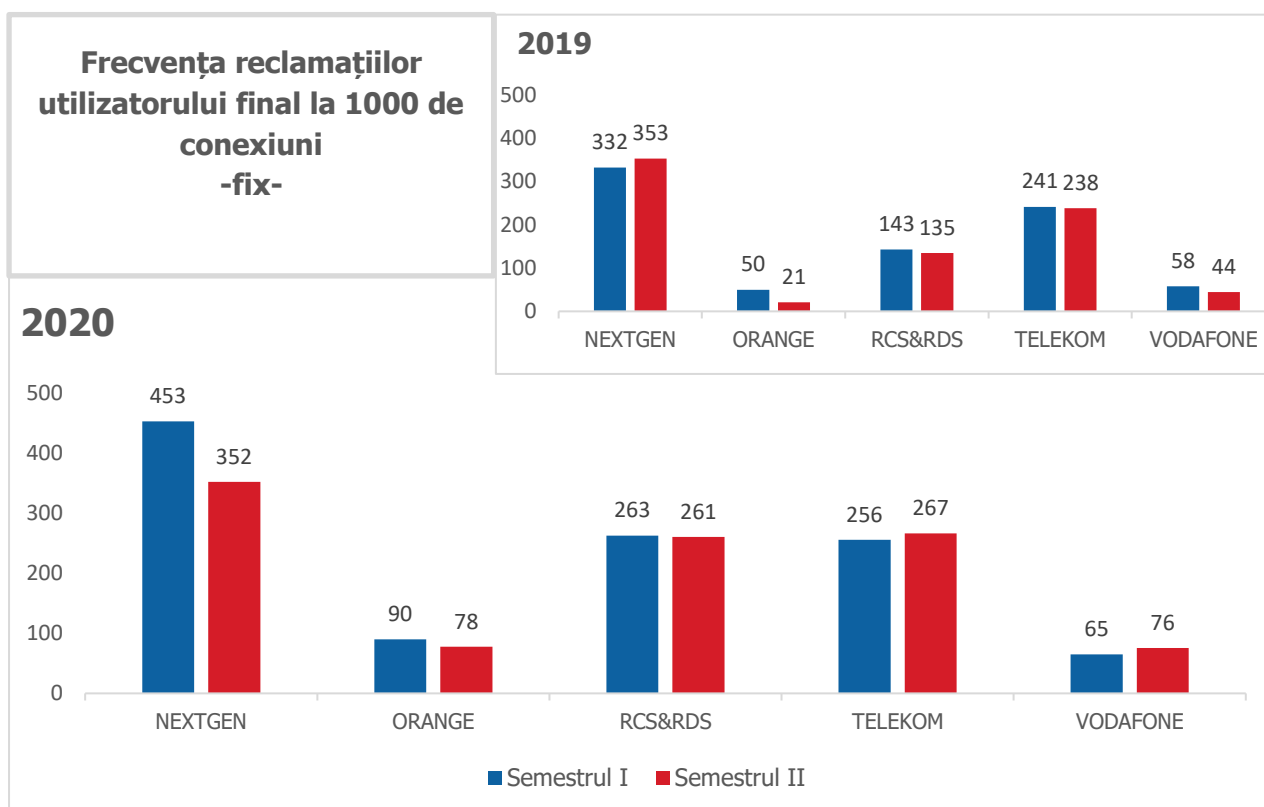
4.2 Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Frecvența reclamațiilor utilizatorului final reprezintă numărul de reclamații înregistrate per conexiune activă, în perioada de raportare. Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active”.

În calculul parametrilor vor fi incluse 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. Informațiile despre reclamații vor include cel puțin data și ora primirii reclamației, data și ora remedierii reclamației, data și ora comunicării răspunsului la reclamație, informații succinte privind subiectul și modul de soluționare a reclamației. 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.

4.2.1 Servicii de acces la internet la punct fix

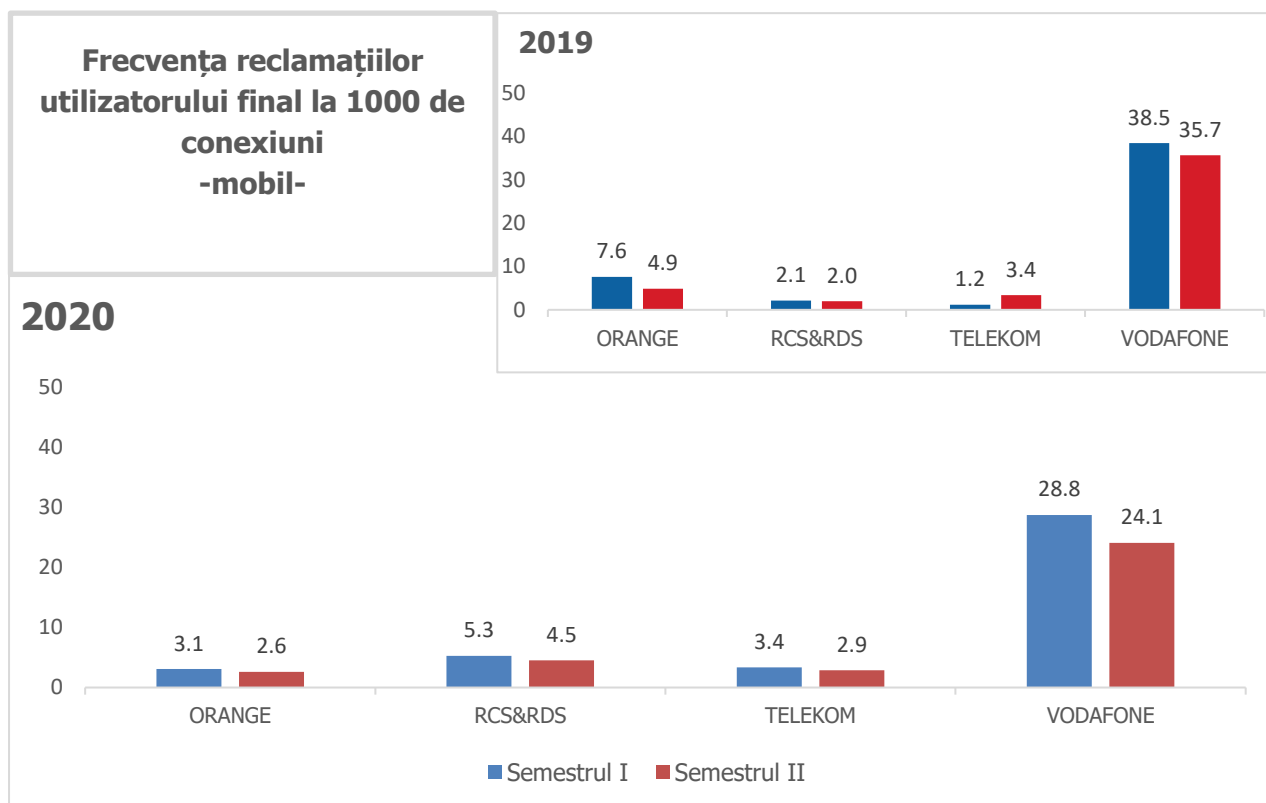
În graficul următor sunt prezentate valorile raportate de primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix pentru numărul reclamațiilor la 1000 de conexiuni active:



Numărul reclamațiilor înregistrate în anul 2020 la 1000 de conexiuni active pentru primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix se încadrează în intervalul 65-453. În general, în rândul acestor furnizori, numărul de reclamații înregistrate la 1000 de conexiuni active a crescut în anul 2020 față de valorile din anul 2019.

4.2.2 Servicii de acces la internet la punct mobil

În graficul următor sunt prezentate valorile raportate de primii patru furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil pentru numărul reclamațiilor la 1000 de conexiuni active:



Numărul reclamațiilor înregistrate în anul 2020 la 1000 de conexiuni active pentru cei 4 furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil se încadrează în intervalul 2,6-28,8.

În general numărul reclamațiilor la 1000 de conexiuni active este foarte mic la internet mobil, mult mai mic decât în cazul internetului fix.

Comparând cu valorile înregistrate în 2019, doi furnizori au înregistrat îmbunătățiri privind acest parametru, unul creșteri iar cel de-al patrulea creștere pe semestrul întâi și scădere pe semestrul al doilea.

4.3 Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

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

Deranjament valid constă într-o întrerupere sau degradare a serviciului, acceptată ca fiind justificată de către furnizor în urma unei reclamații a unui utilizator final și atribuită rețelei prin intermediul căreia se furnizează serviciul de acces la internet, necesitând efectuarea de reparații sau alte măsuri specifice de restabilire a serviciului la parametri tehnici de calitate prevăzuți în contract sau, după caz, în condițiile generale.

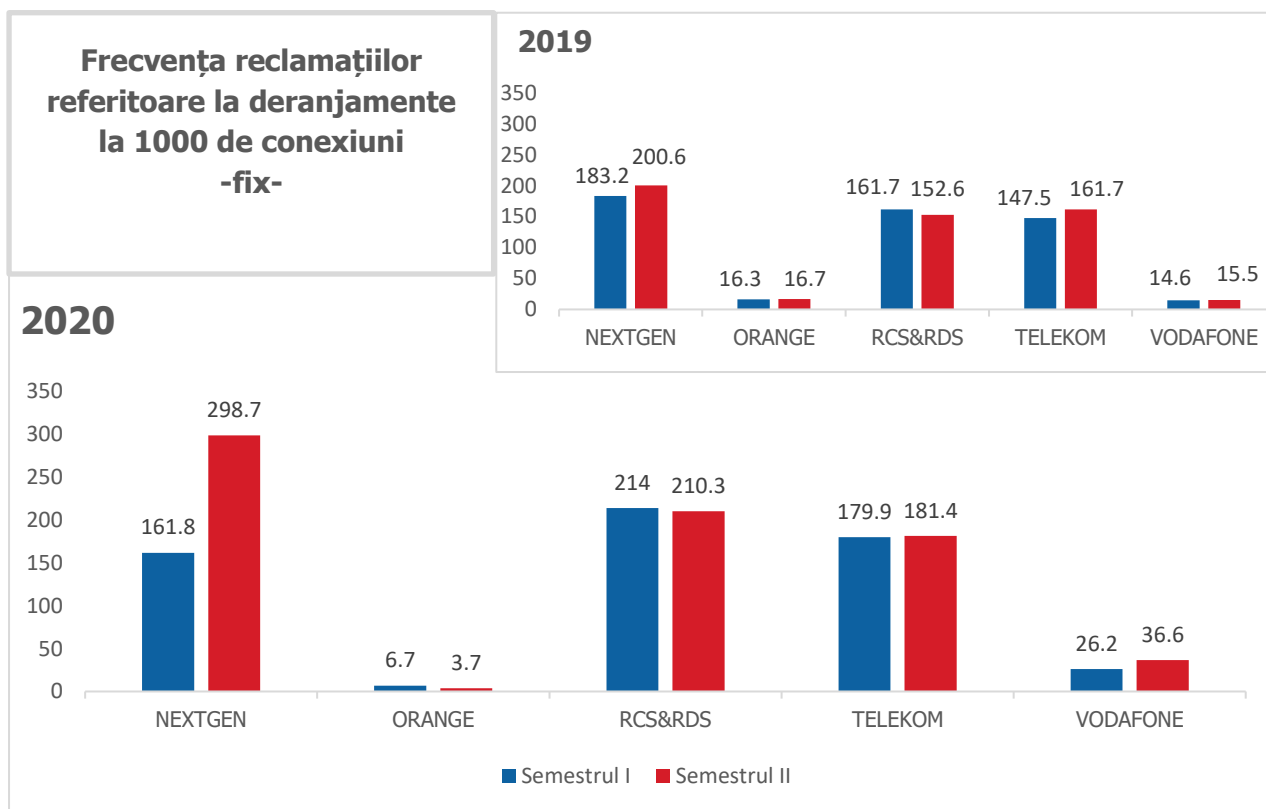
Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active”.

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.

4.3.1 Servicii de acces la internet la punct fix

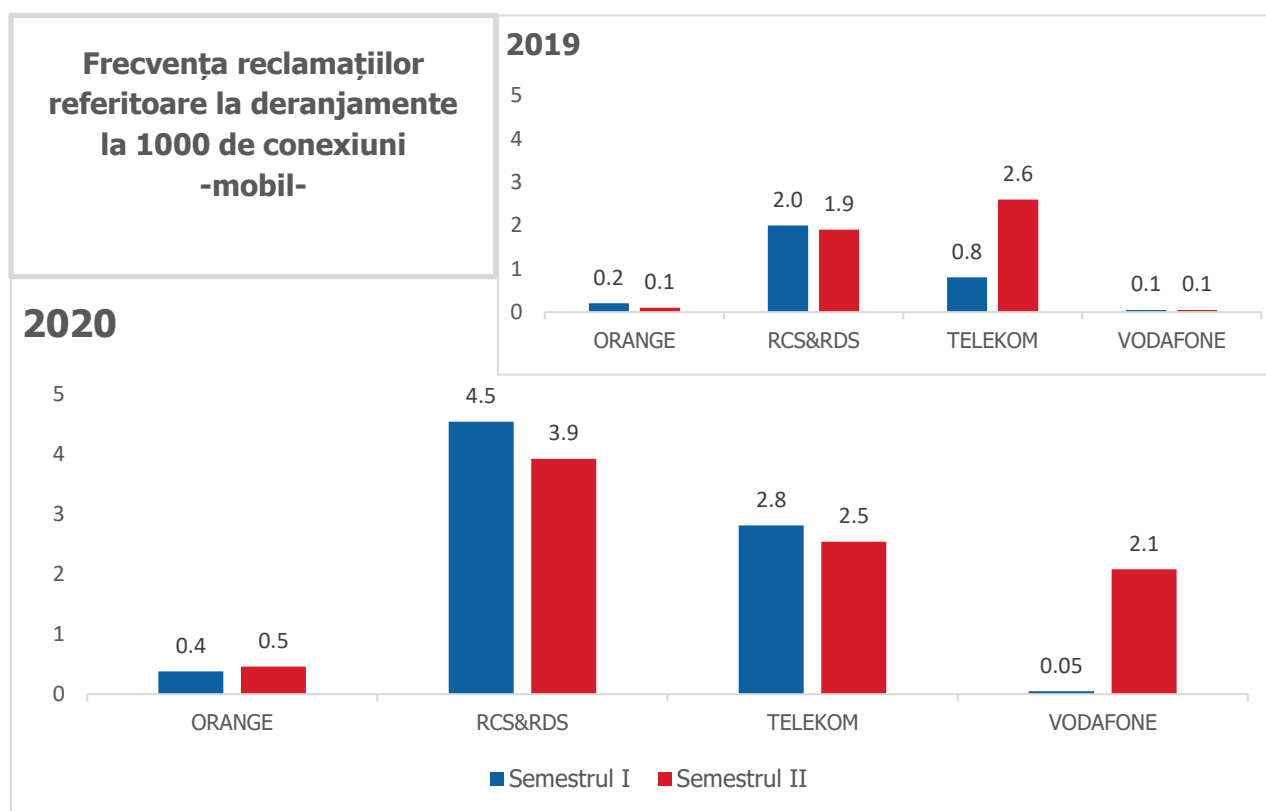
În graficul următor sunt prezentate valorile raportate de către primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix pentru numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active:



În ceea ce privește valorile acestui parametru, se poate observa faptul că există diferențe mari de la un furnizor la altul. În schimb, pentru același furnizor, valorile parametrului sunt, în general, comparabile de la un semestru la altul, neputându-se observa o tendință de creștere sau de scădere a acestora. Un singur furnizor a înregistrat o creștere semnificativă de la semestrul întâi la semestrul al doilea. Comparând cu valorile din anul 2019, putem spune că doar unul dintre furnizori a înregistrat îmbunătățiri iar restul au înregistrat creșteri privind numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente.

4.3.2 Servicii de acces la internet la punct mobil

În graficul următor sunt prezentate valorile raportate de cei patru furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil pentru numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente valide, înregistrate la 1000 de conexiuni active:



Așa cum se poate observa din graficul de mai sus, numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente are o valoare foarte mică în rândul majorității furnizorilor (mult mai mică decât în cazul internetului fix.

Comparând valorile cu cele din anul 2019, se poate observa o tendință generală de creștere, doi furnizori înregistrând creșteri pe ambele semestre, iar ceilalți doi creștere pe un semestru și scădere pe celălalt semestru.

4.4 Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

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. 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.

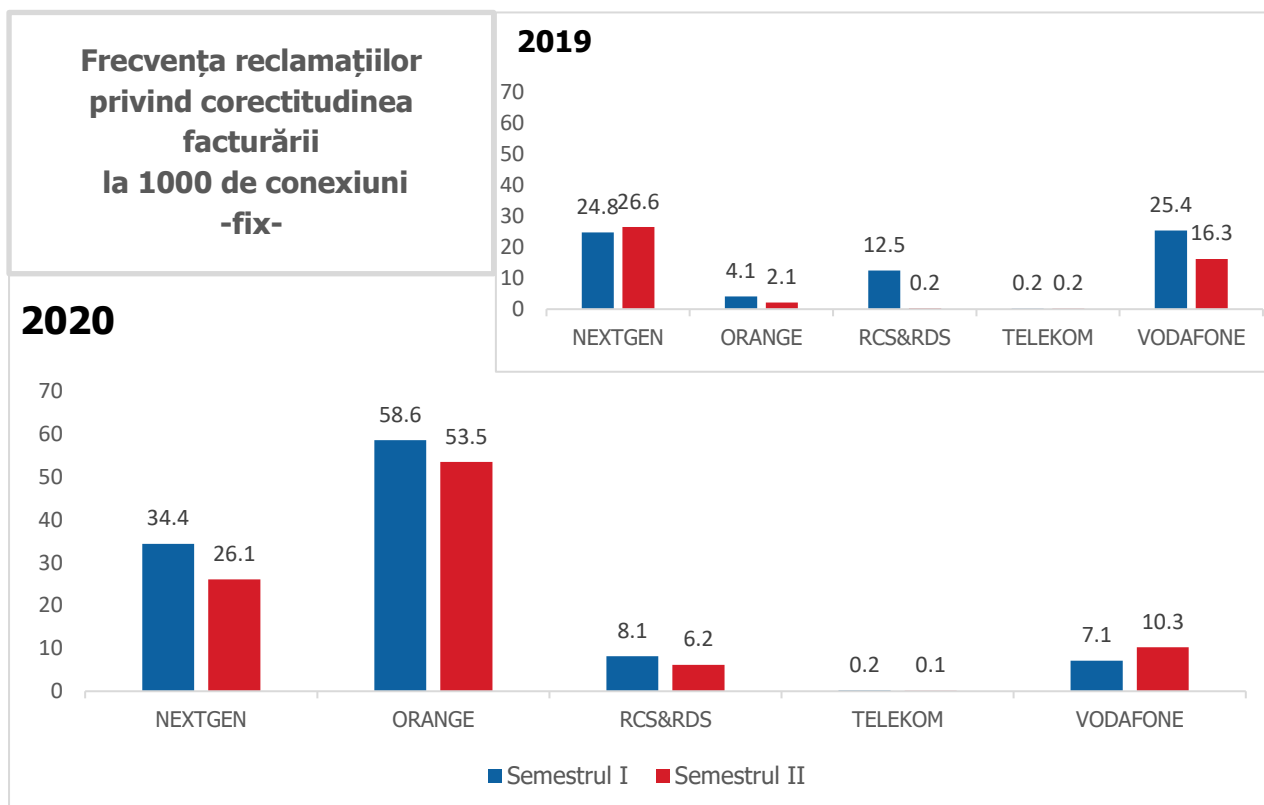
Se calculează valoarea parametrului „numărul de reclamații privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active”.

Datele se centralizează pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului reclamații, cu privire la corectitudinea facturării, primite de la utilizatorii finali. Calculul parametrilor va include toate reclamațiile cu privire la corectitudinea facturării primite în perioada de raportare, indiferent de validitatea acestora, data furnizării serviciului de acces la internet sau orice alte elemente invocate în reclamație.

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.

4.4.1 Servicii de acces la internet la punct fix

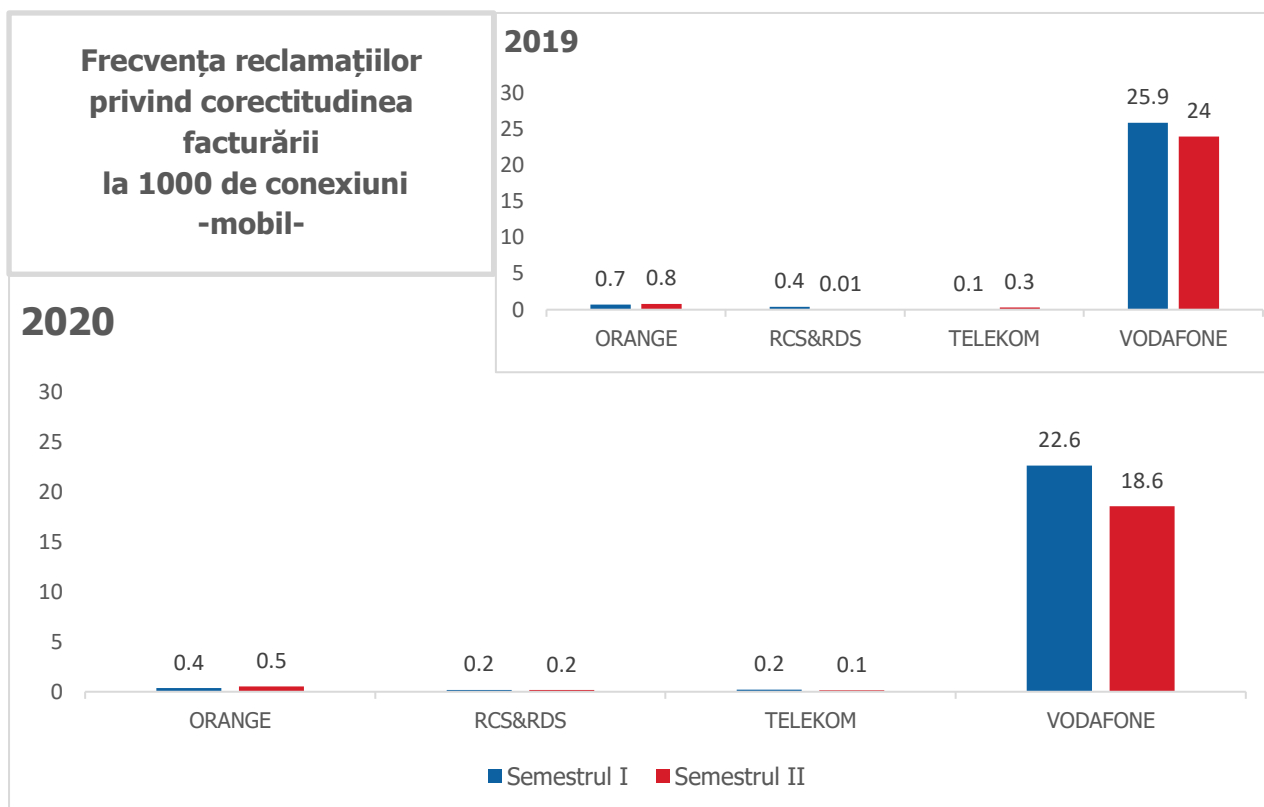
În graficul următor sunt prezentate valorile raportate de către primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix pentru numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active:



Numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării pentru internet fix la 1000 de conexiuni active diferă de la un furnizor la altul. Doi dintre furnizori au înregistrat valori mult mai mari comparativ cu ceilalți furnizori. În ceea ce privește comparația cu anul precedent, un furnizor a înregistrat scăderi pe ambele semestre, un furnizori a înregistrat creșteri foarte mari pe ambele semestre, iar restul au înregistrat creșteri pe un semestru și scăderi pe celălalt semestru.

4.4.2 Servicii de acces la internet la punct mobil

În graficul următor sunt prezentate valorile raportate de către primii patru furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil pentru numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării, înregistrate la 1000 de conexiuni active:



În cazul serviciului de acces la punct mobil furnizorii au raportat, în general, valori cu variații foarte mici față de valorile anului precedent de raportare. Cu toate acestea, se poate observa o ușoară îmbunătățire a acestui parametru în rândul furnizorilor analizați.

4.5 Termenul de remediere a deranjamentelor

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

Parametri specifici

Se stabilesc și se calculează valorile următorilor parametri:

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

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 ale acestor parametri de calitate care exclud întârzierile datorate acestor circumstanțe. În acest caz se vor explica diferențele dintre cele două valori.

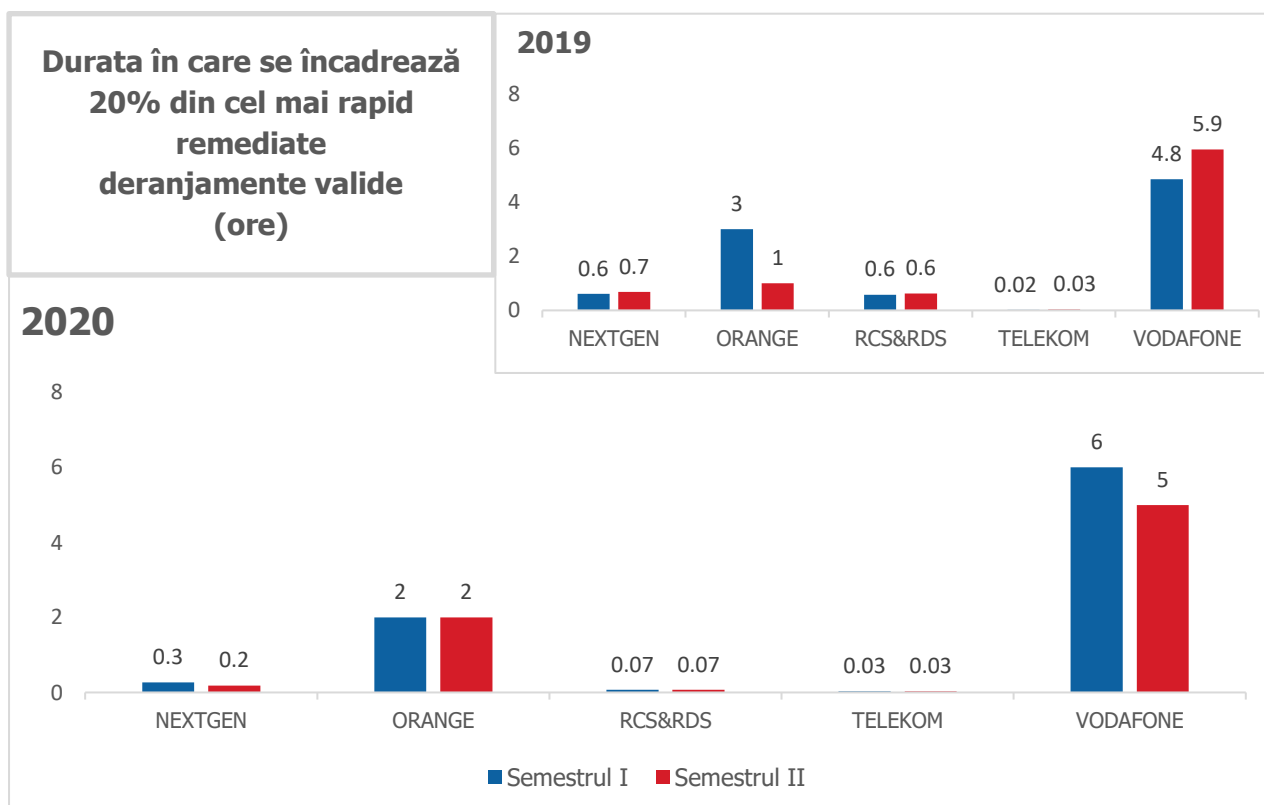
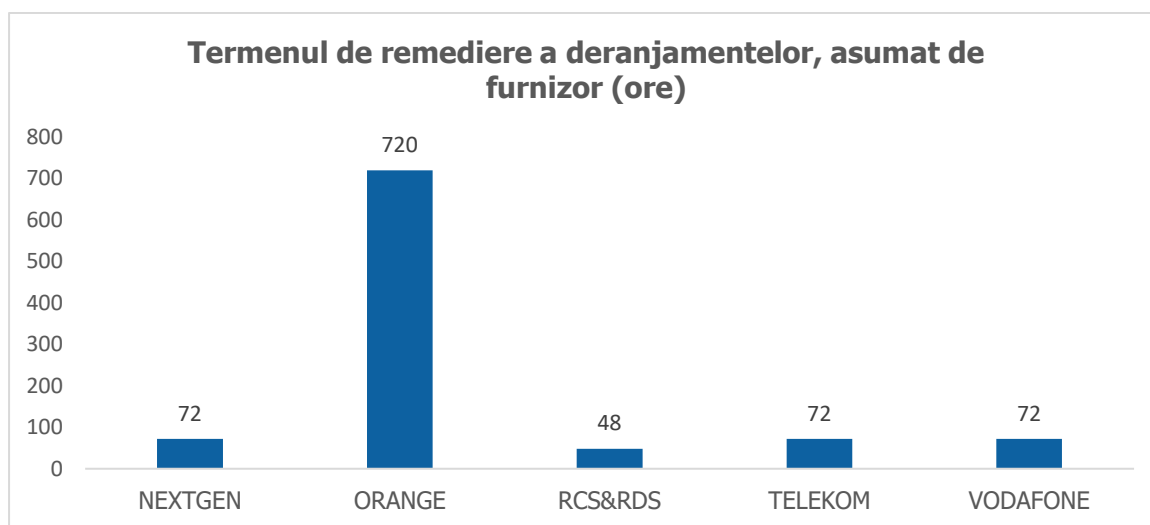
„Termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor” este termenul maxim de remediere a deranjamentelor inclus în contractele încheiate cu utilizatorii finali, precum și în condițiile generale.

Parametrul „durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid remediate deranjamente valide” include cei mai buni 20% timpi de remediere a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții favorabile. Parametrul „durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid remediate deranjamente valide” oferă o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții obișnuite. Parametrul „durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid remediate deranjamente valide” exclude 20% din cei mai mari timpi de remediere a serviciului, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții defavorabile.

Procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor este raportul dintre numărul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor și numărul total al deranjamentelor valide și reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

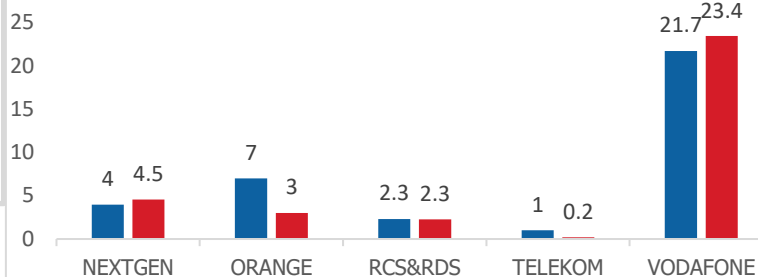
4.5.1 Servicii de acces la internet la punct fix

În graficele următoare sunt prezentate valorile raportate de primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix privind termenul de remediere a deranjamentelor.

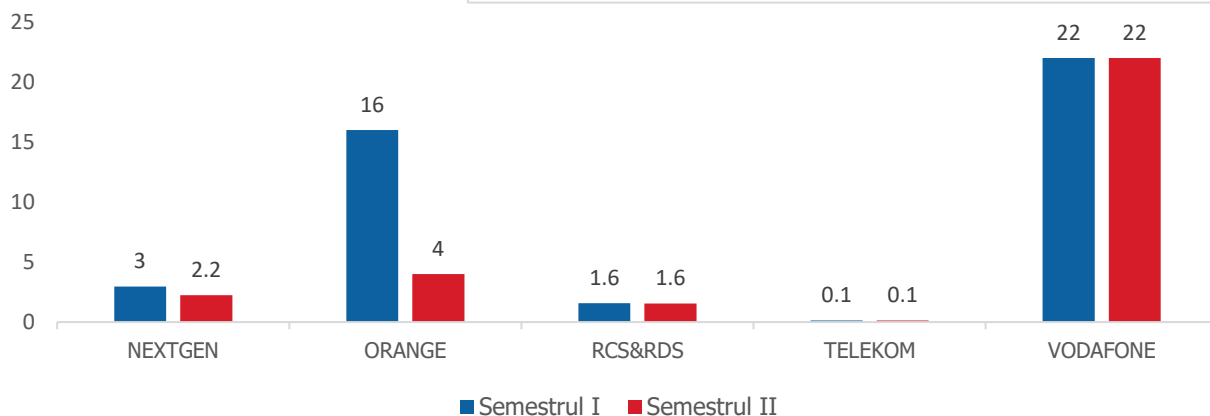


**Durata în care se încadrează
50% din cel mai rapid
remediate
deranjamente valide
(ore)**

2019

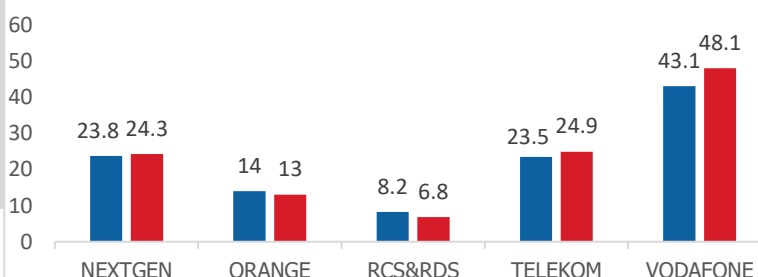


2020

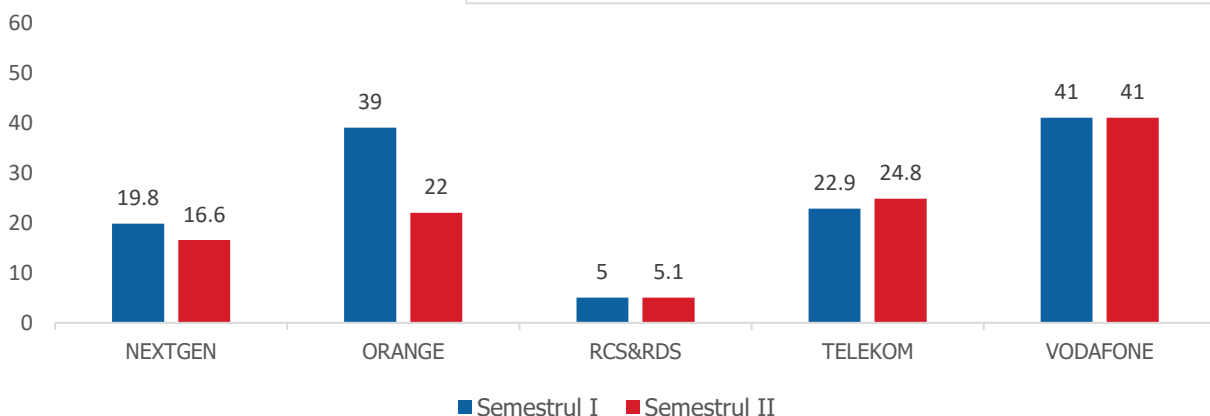


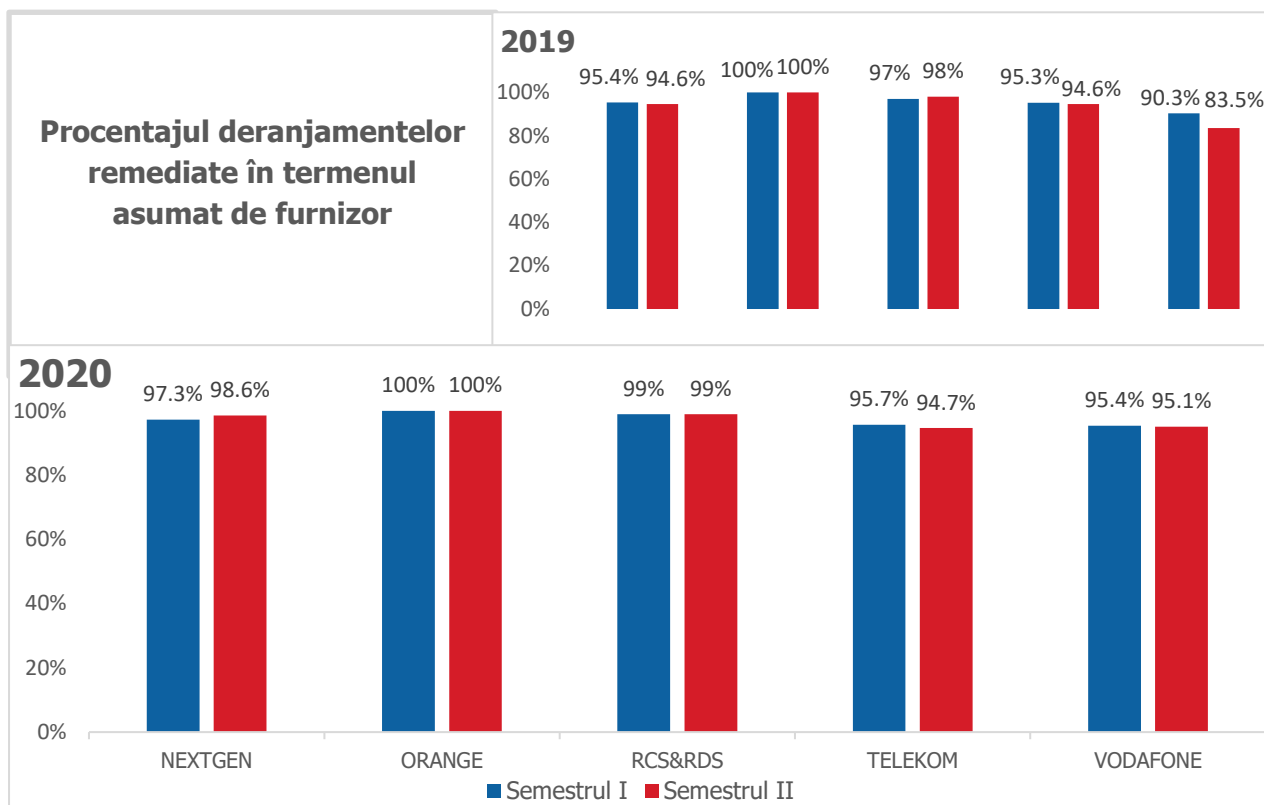
**Durata în care se încadrează
80% din cel mai rapid
remediate
deranjamente valide
(ore)**

2019



2020



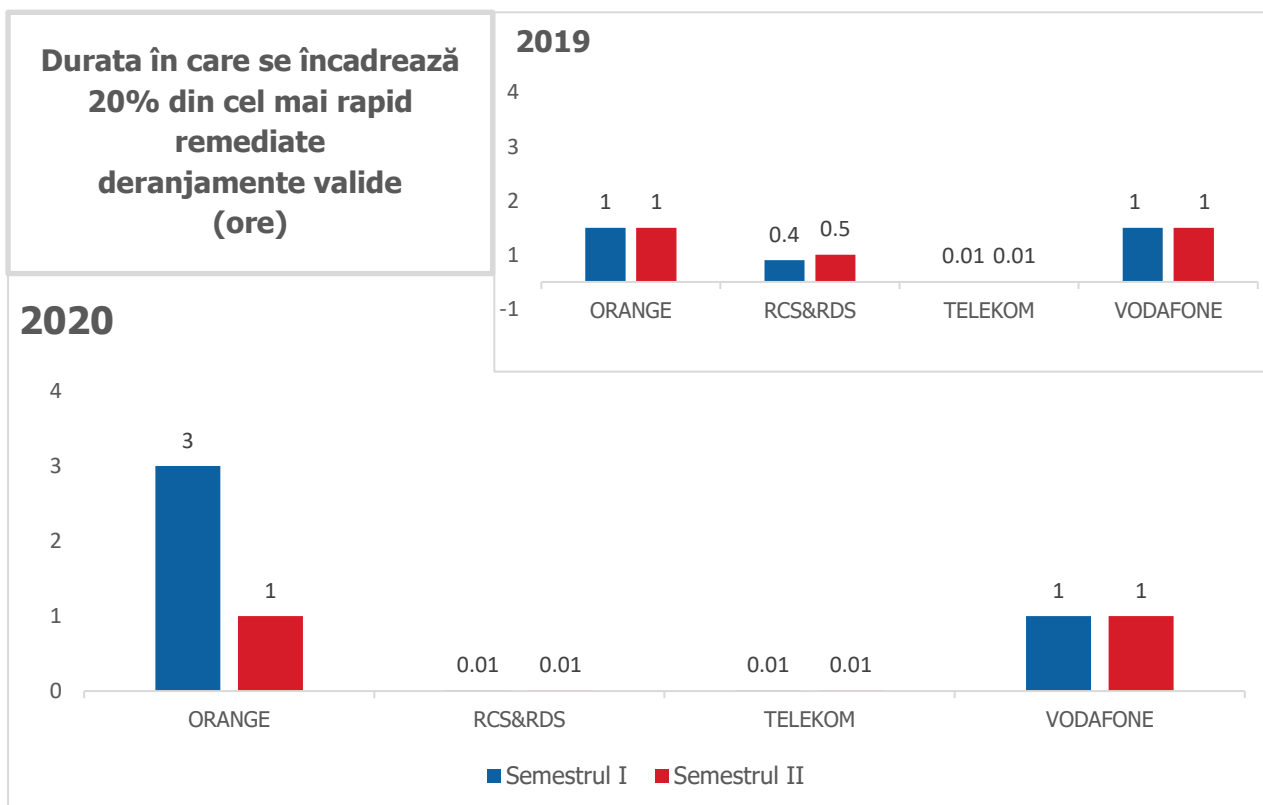
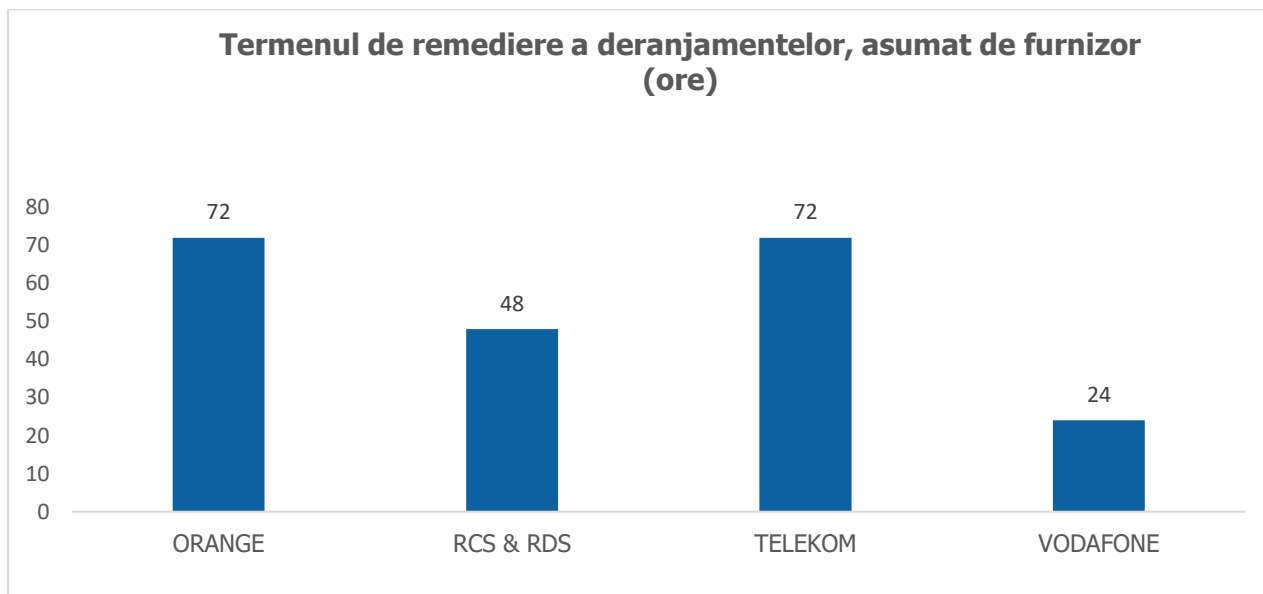


Concluzii privind valorile parametrilor raportați de către primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix privind parametrul mai sus menționat:

- termenul asumat are o valoare maximă de 30 zile (720 de ore) în cazul unui singur furnizor iar pentru ceilalți patru valoarea maximă nu depășește 3 zile (72 de ore);
- durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid remediate deranjamente, în cazul serviciului de acces la internet la punct fix pentru cei 5 furnizori considerați este chiar mai mică de o oră în cazul a 3 furnizori, în timp ce ceilalți 2 furnizori au raportat valori între 2 și 6 ore;
- în ceea ce privește durata în care se încadrează 50% și 80% din cele mai rapid remediate deranjamente se poate observa, în general, că valorile înregistrate de fiecare furnizor nu au diferențe mari între semestre; Un singur furnizor a înregistrat o scădere semnificativă între valoarea înregistrată pe semestrul I față de cea înregistrată pe semestrul II din anul 2020;
- comparând valorile cu cele înregistrate de către furnizori în anul 2019, se poate observa, în general, o tendință de îmbunătățire a acestui parametru; Un singur furnizor a înregistrat creșteri pe ambele semestre față de valorile înregistrate în anul precedent.
- procentul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor este de 100% în cazul unuia dintre cei 5 furnizori și peste 94% pentru ceilalți furnizori.

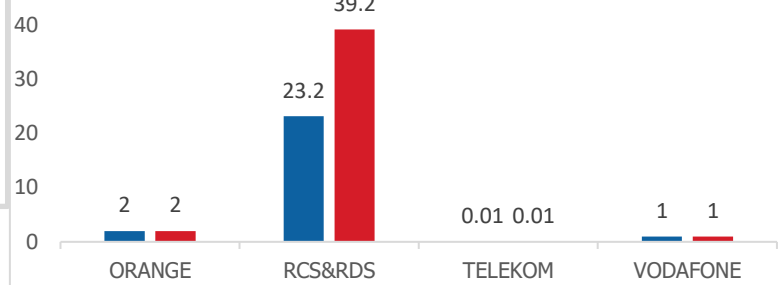
4.5.2 Servicii de acces la internet la punct mobil

În graficele următoare sunt prezentate valorile parametrilor raportate de către furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil:

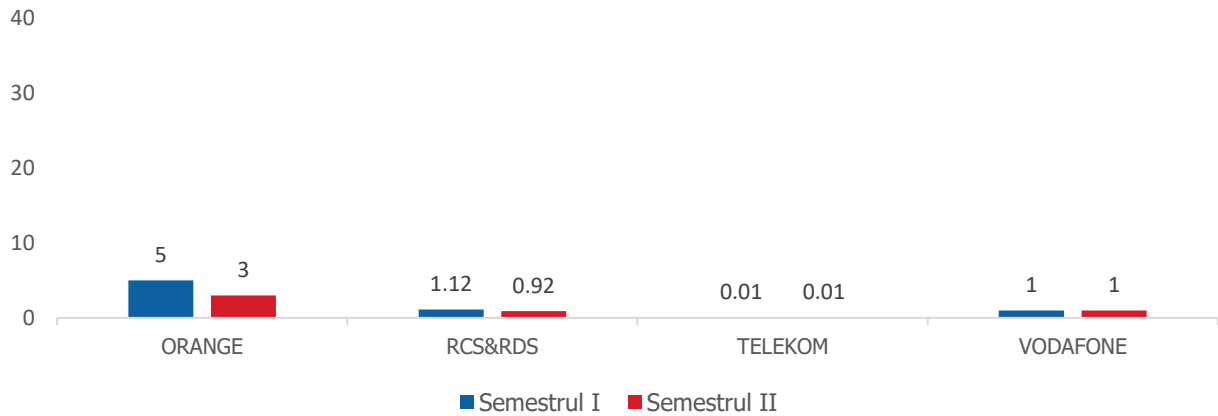


**Durata în care se încadrează
50% din cel mai rapid
remediate
deranjamente valide
(ore)**

2019

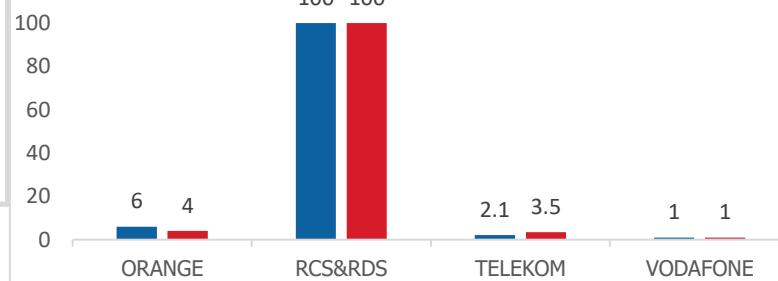


2020

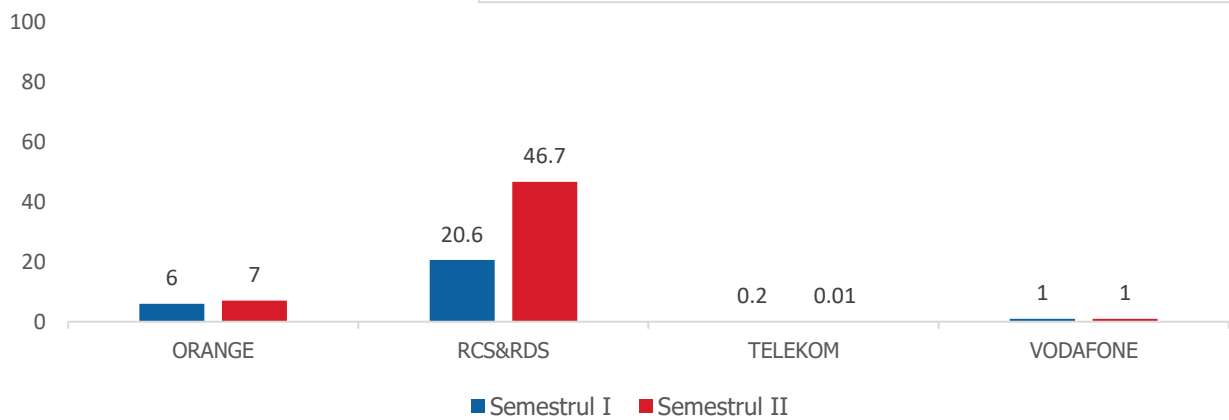


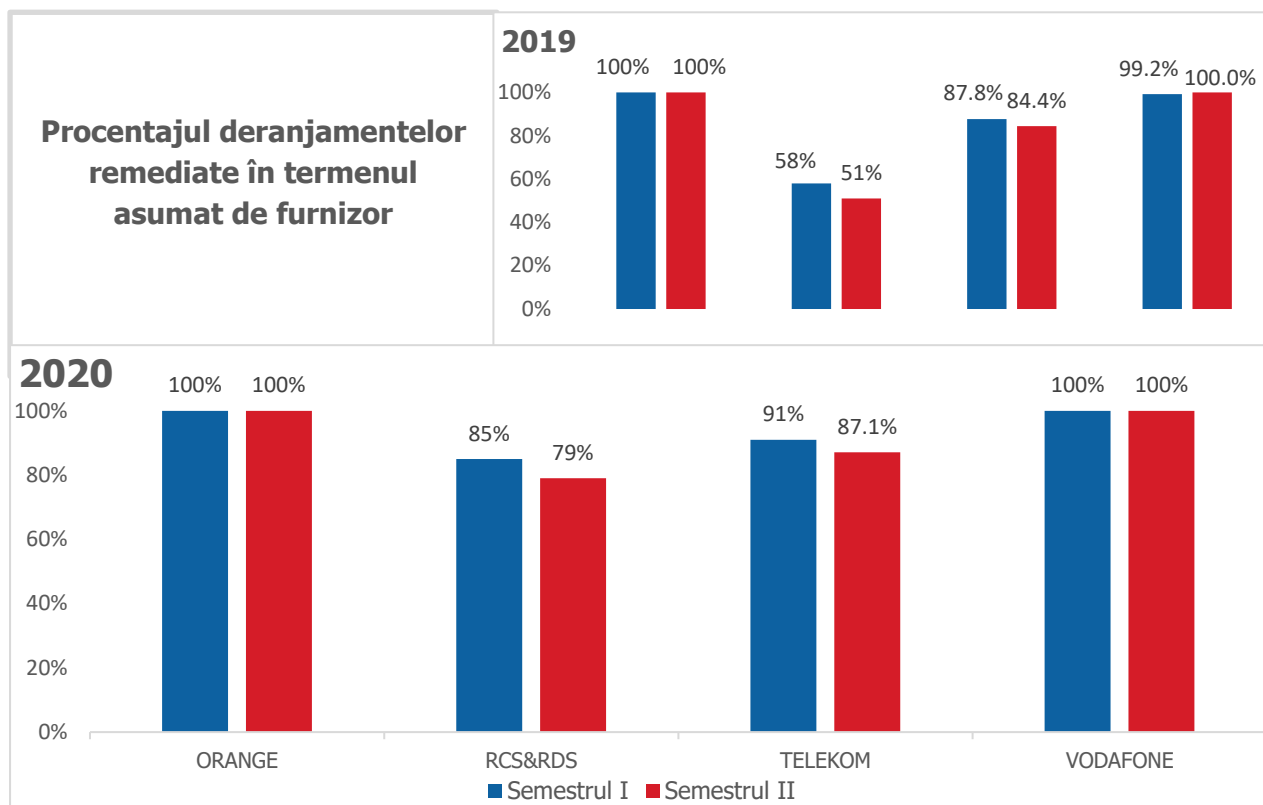
**Durata în care se încadrează
80% din cel mai rapid
remediate
deranjamente valide
(ore)**

2019



2020





Concluzii privind valorile parametrilor raportați de către furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil privind parametrul mai sus menționat:

- termenul asumat are o valoare maximă de 72 de ore în cazul a doi furnizori iar pentru ceilalți doi furnizori valorile termenului asumat sunt de 24 de ore și 48 de ore;
- durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid remediate deranjamente, în cazul serviciului de acces la internet la punct mobil este de 3 ore doar în cazul unui singur furnizor pe unul dintre semestrele din 2020, în timp ce valorile pentru ceilalți 3 furnizori nu depășesc 1 oră;
- durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid remediate deranjamente, în cazul serviciului de acces la internet la punct mobil, este sub o oră pentru unii furnizori, un singur furnizor înregistrând valori puțin mai mari decât media celorlalți, de 3 ore și 5 ore pentru cele 2 semestre;
- în ceea ce privește durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente se poate observa că unul dintre furnizori a înregistrat valori semnificativ mai mari decât valorile înregistrate de ceilalți furnizori și o creștere pe semestrul II față de semestrul I;
- comparând valorile înregistrate în anul 2020 cu cele din anul 2019, putem observa că acestea s-au menținut oarecum constante în cazul a trei dintre furnizori, în timp ce unul a înregistrat scăderi semnificative;
- în ceea ce privește procentajul deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor se poate vedea că doi dintre furnizori au un procentaj de 100% pe ambele semestre, ceea ce înseamnă că nicio reclamație referitoare la deranjamente nu a depășit termenul asumat în contract.

4.6 Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente

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 un furnizor a unei reclamații valide, care nu se referă la deranjamente, și momentul comunicării răspunsului la această reclamație.

O reclamație validă care nu se referă la deranjamente poate fi o reclamație privind corectitudinea facturării sau orice altă reclamație care nu privește întreruperea sau degradarea serviciului de acces la internet, acceptată ca fiind justificată de către furnizor.

Parametri specifici

Se stabilesc și se calculează 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.

„Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor” este termenul maxim de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, inclus în contractele încheiate cu utilizatorii finali, precum și în condițiile generale.

Parametrul „durata în care se încadrează 20% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente” include cei mai buni 20% timpi de soluționare, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții favorabile.

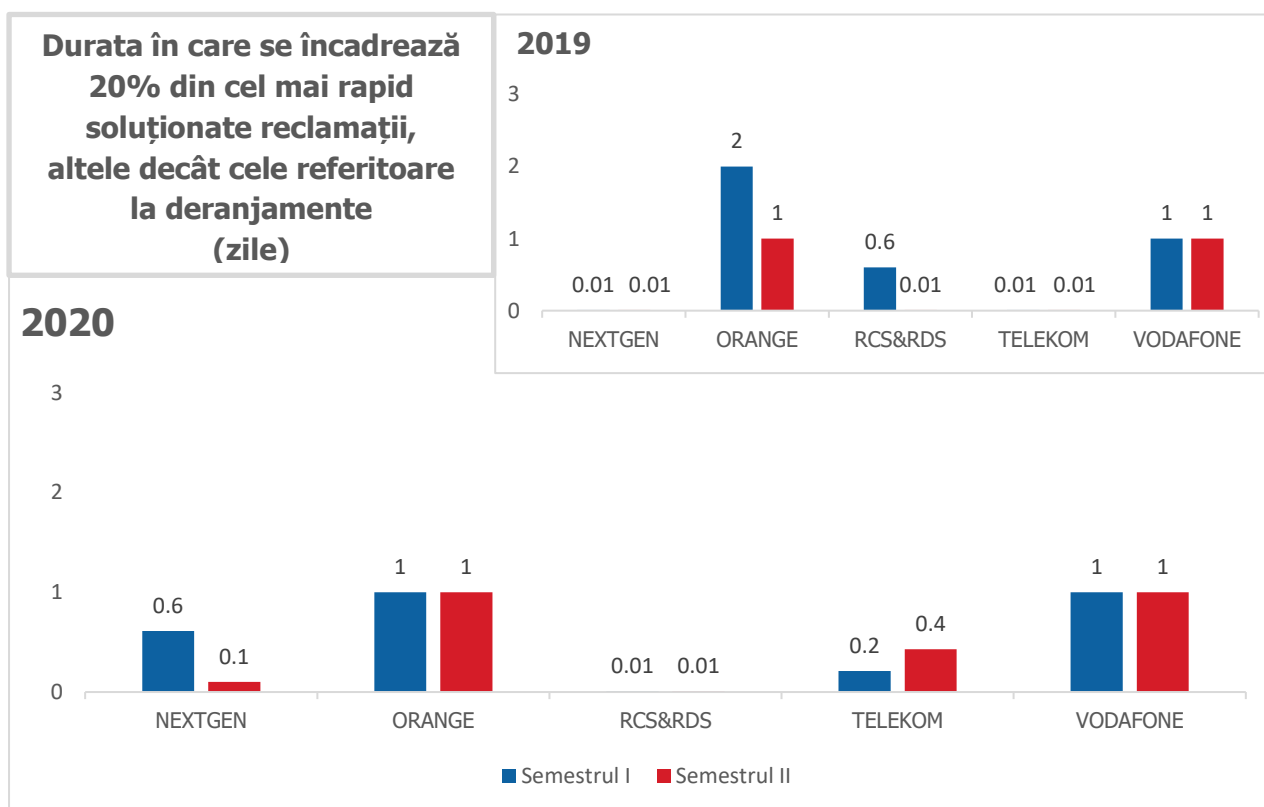
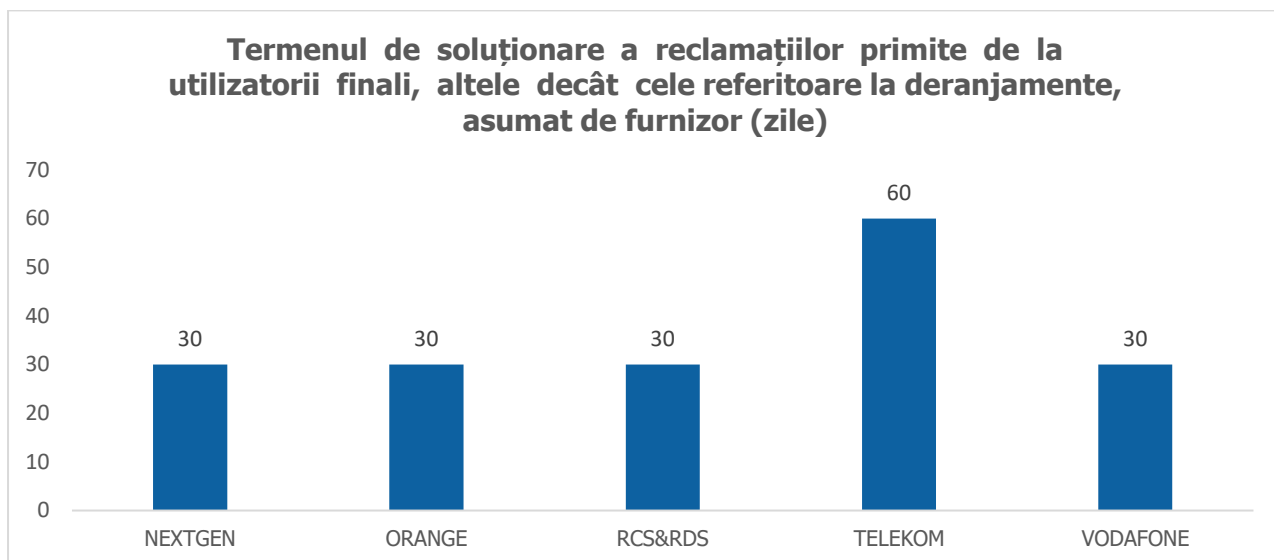
Parametrul „durata în care se încadrează 50% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente” oferă o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții obișnuite.

Parametrul „durata în care se încadrează 80% din el ai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente” exclude 20% din cei mai mari timpi de soluționare, prin intermediul acestui parametru fiind oferită o perspectivă asupra valorilor obținute în condiții defavorabile.

Procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor este raportul între numărul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor și numărul total al reclamațiilor valide, altele decât cele referitoare la deranjamente și reprezintă o măsură a respectării angajamentului furnizorului.

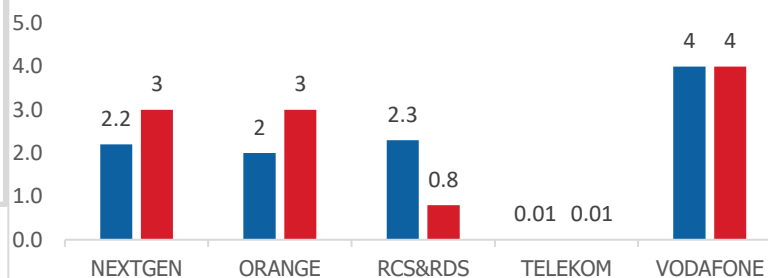
4.6.1 Servicii de acces la internet la punct fix

În graficele următoare sunt prezentate valorile raportate de primii cinci furnizori de servicii de acces la internet la punct fix privind termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente.

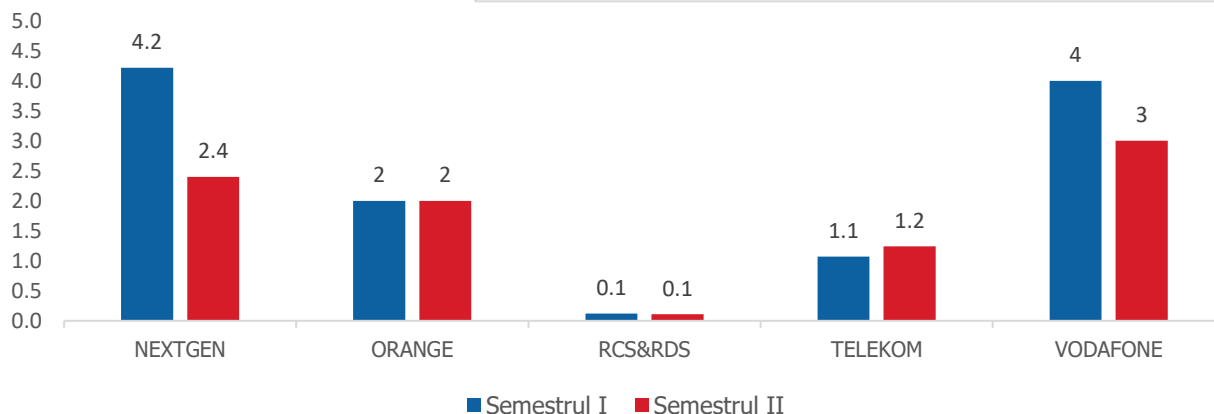


**Durata în care se încadrează
50% din cel mai rapid
soluționate reclamații,
altele decât cele referitoare
la deranjamente
(zile)**

2019

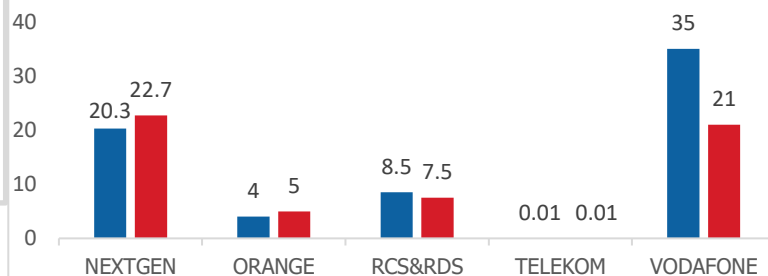


2020

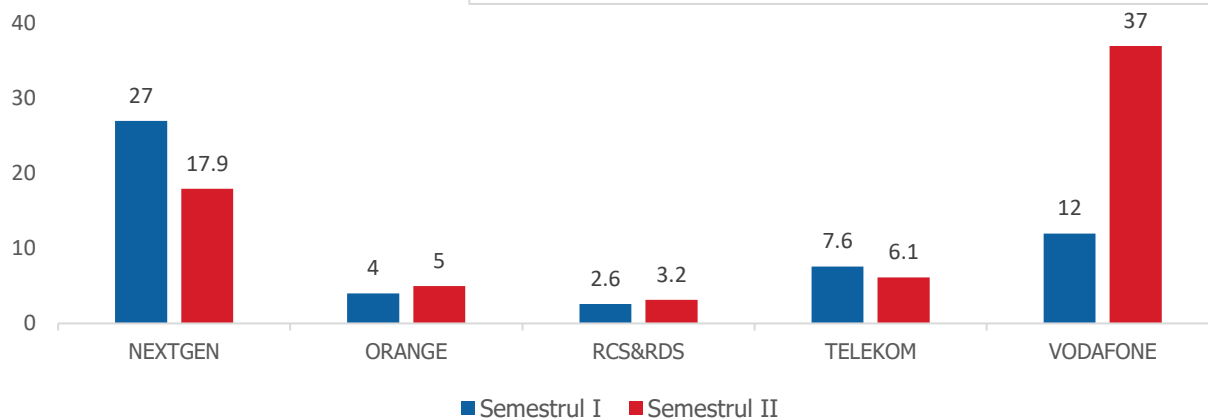


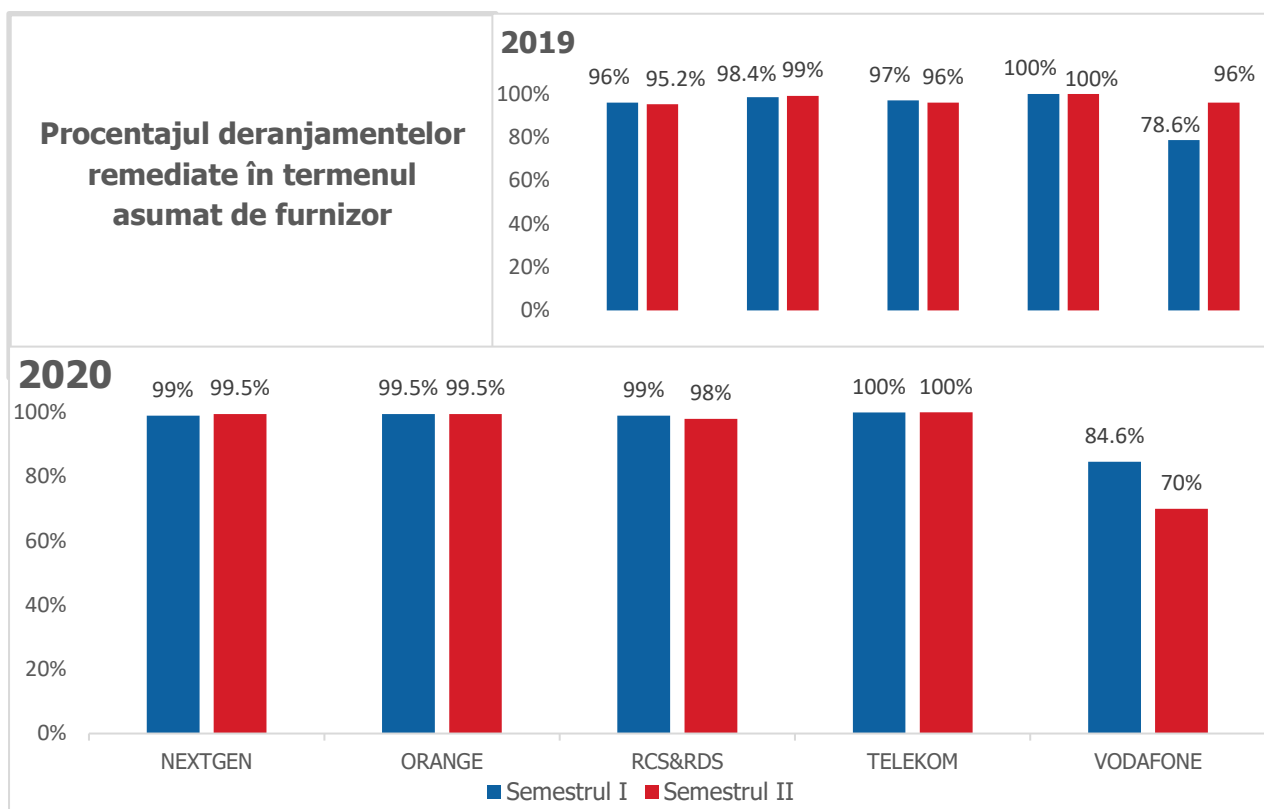
**Durata în care se încadrează
80% din cel mai rapid
soluționate reclamații,
altele decât cele referitoare
la deranjamente
(zile)**

2019



2020



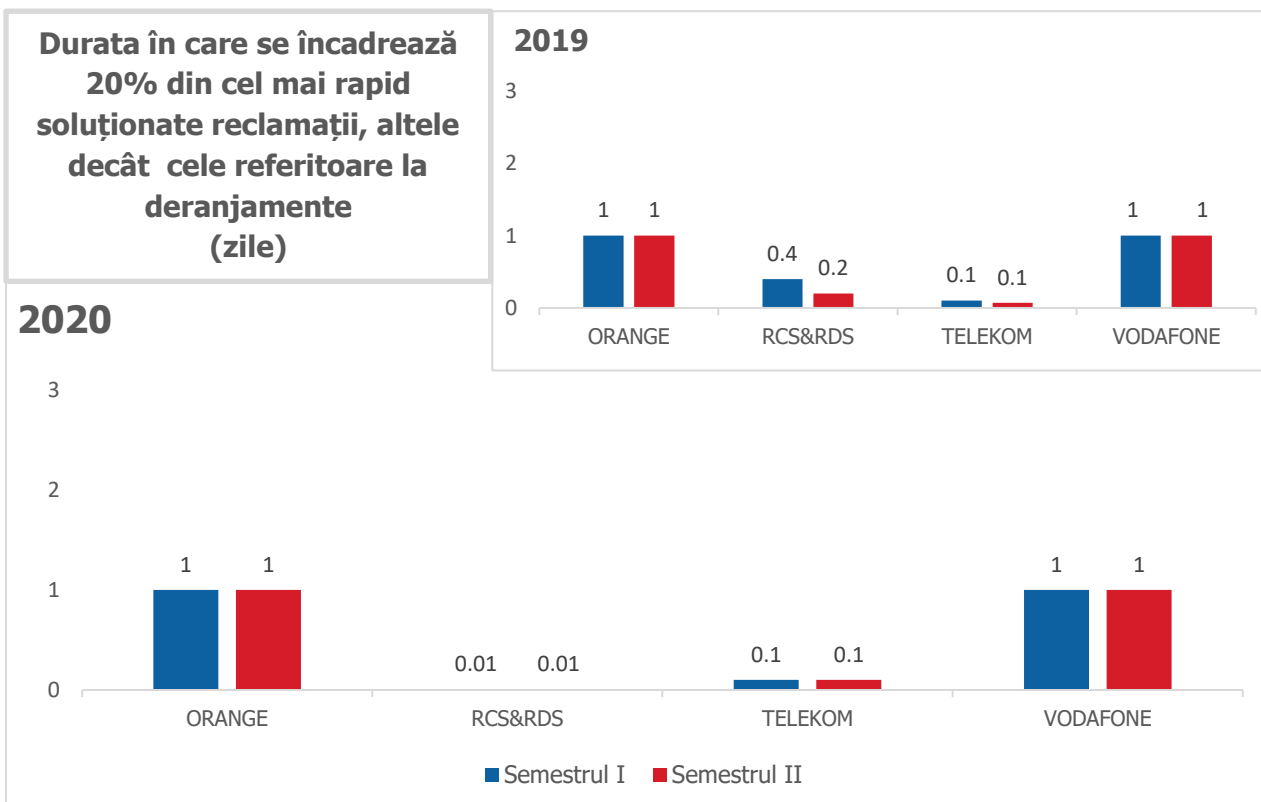
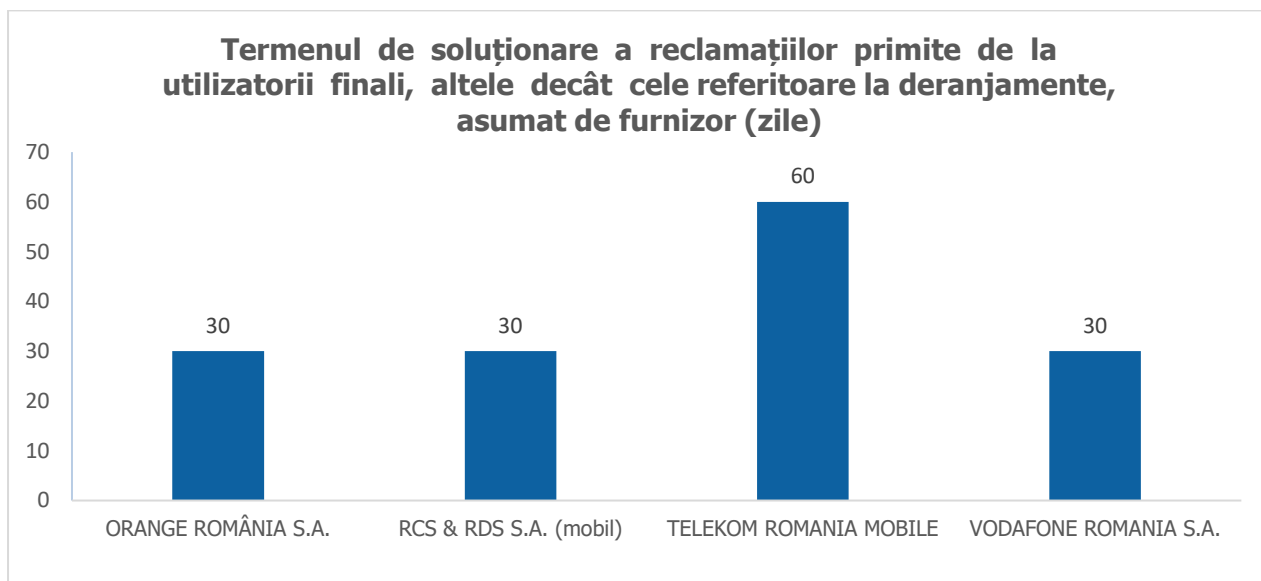


Concluzii privind valorile parametrilor raportați de către primii 5 furnizori de servicii de acces la internet la punct fix privind parametrul mai sus menționat:

- termenul asumat este același pentru 4 dintre furnizori, având o valoare de 30 de zile. Pentru aceștia, termenul a rămas neschimbat în comparație cu anul 2019; Un singur furnizor a crescut termenul la 60 zile față de cel asumat în 2019.
- durata în care se încadrează 20% și 50% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente are o valoare foarte scăzută, furnizorii rezolvând reclamațiile în maximum 4 zile în condițiile mai sus amintite; Comparând valorile raportate de către furnizori în anul 2020 cu cele din anul 2019, se poate observa că valorile parametrului se mențin relativ constante;
- în cazul unui singur furnizor, durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, are o valoare foarte crescută pe semestrul II față de valoarea înregistrată pe semestrul I.
- procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor este cuprins între 70% și 100%.

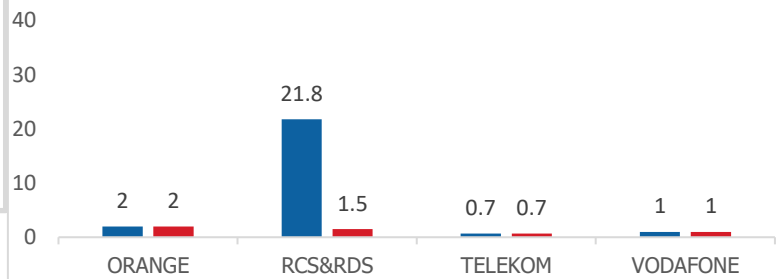
4.6.2 Servicii de acces la internet la punct mobil

În graficele următoare sunt prezentate valorile raportate de primii patru furnizori de servicii de acces la internet la punct mobil privind termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente.

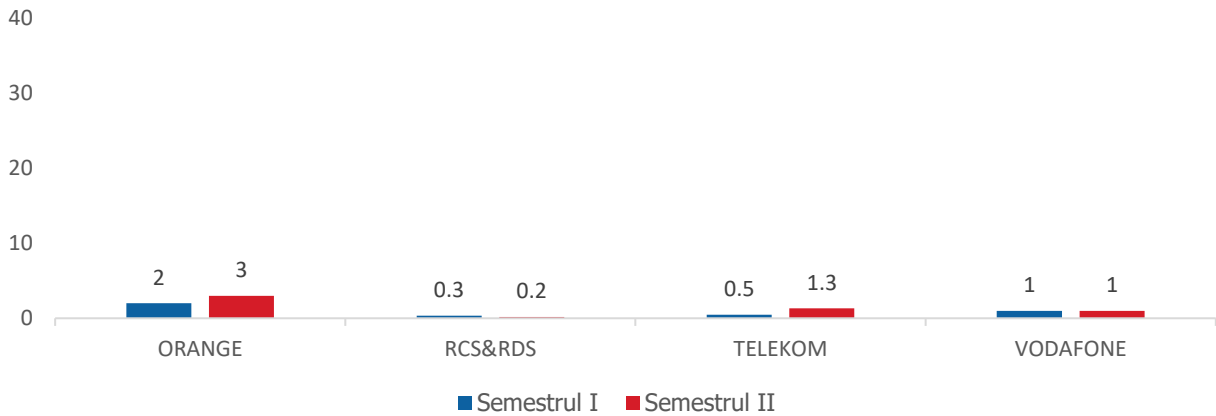


**Durata în care se încadrează
50% din cel mai rapid
soluționate reclamații, altele
decât cele referitoare la
deranjamente
(zile)**

2019

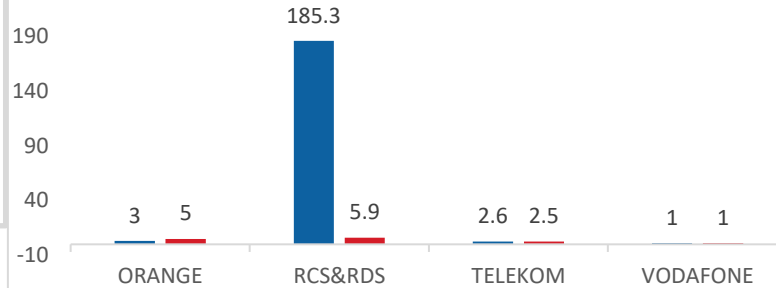


2020

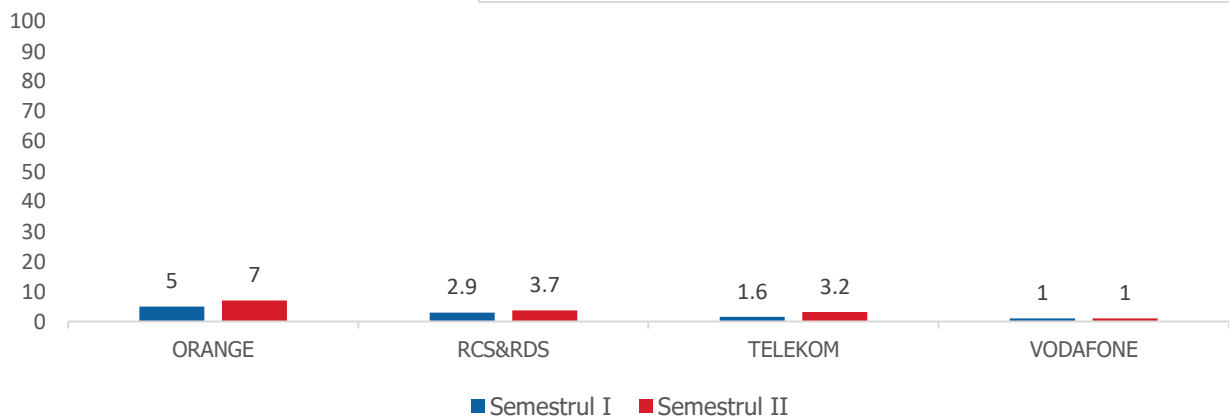


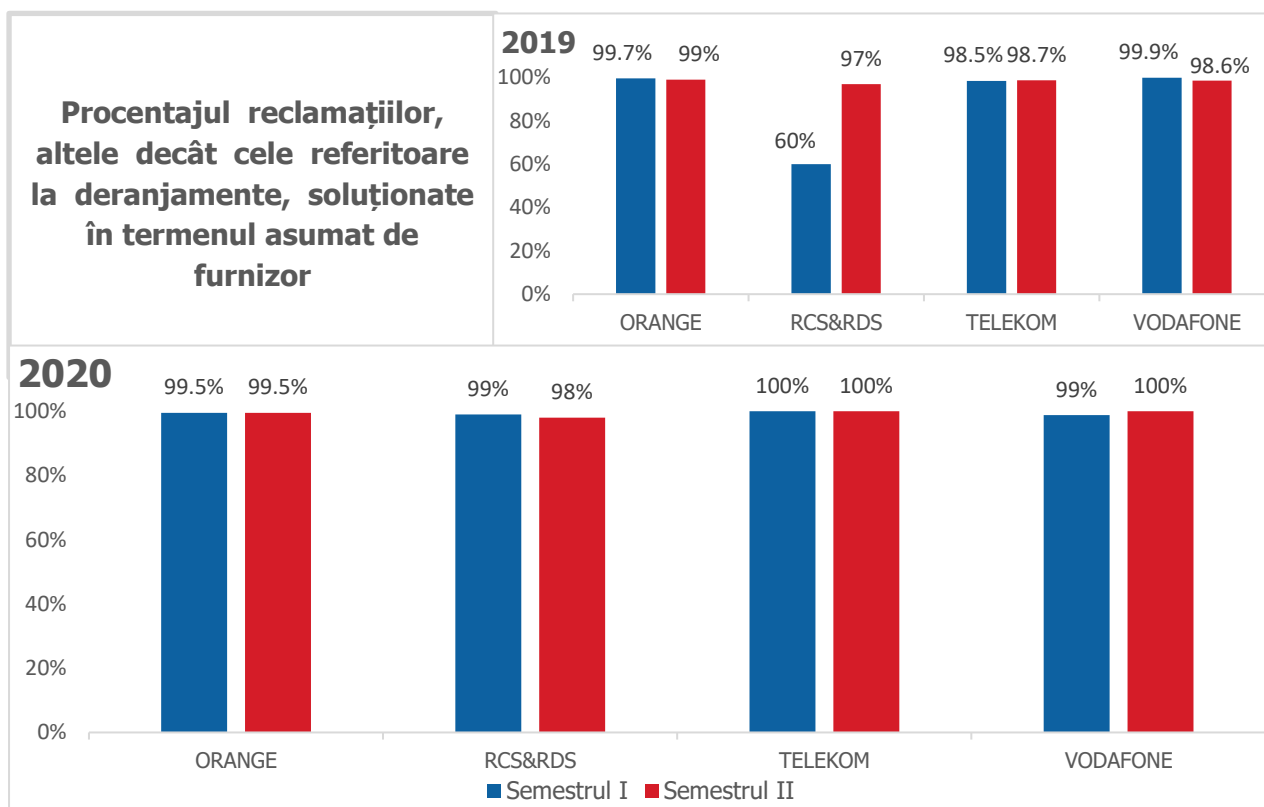
**Durata în care se încadrează
80% din cel mai rapid
soluționate reclamații, altele
decât cele referitoare la
deranjamente
(zile)**

2019



2020





Concluzii privind valorile parametrilor raportați de către furnizorii de servicii de acces la internet la punct mobil privind parametrul mai sus menționat:

- termenul asumat are o valoare cuprinsă între 30 și 60 de zile (30 de zile pentru 3 dintre furnizori și 60 de zile pentru cel de-al patrulea); Acest parametru nu a fost modificat în 2020 de către niciun furnizor față de anul 2019;
- durata în care se încadrează 20%, 50% și 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente are o valoare foarte mică, cuprinsă între 1 și 7 zile pentru majoritatea furnizorilor;
- comparând valorile cu cele din anul 2019, un furnizor a înregistrat scăderi semnificative pe semestrului I, în cazul duratei în care se încadrează 50% și 80% din cel mai rapid soluționate reclamații; în cazul celorlalți furnizori nu sunt diferențe semnificative între valorile înregistrate în cei doi ani;
- procentajul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizori este de peste 98%.

