



Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit dispozitiilor Deciziei  
Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011

- Trimestrul I 2015 -

A. Indicatori de calitate administrativi

A1			
	Internet prin fibra optica sau cablu		
	Persoane Juridice (zile)	Persoane Fizice (zile)	
a	7 zile	10 zile	
b	10 zile	14 Zile	
c	95%	93%	

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul I 2015 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice este de 10 zile;
3. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele juridice este de 7 zile;
4. Pentru serviciul de internet activarea se realizeaza in max 24 ore .
5. Instalările se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 9-17.

A1- Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet.

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri;  
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri;  
c – procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

A2		
	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	12 ore	24 ore
b	48 ore	50 ore
c	90%	95%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul I 2015 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;
2. Termenul de remediere a derajamentelor pentru persoanele fizice este de 48 ore;
3. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru persoanele juridice este de 8 ore;
4. Programul departamentului de suportul tehnic este 24/24 7/7;
5. Interventiile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 9-17 si sambata-duminica in intervalul orar 10-14.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide
- b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide
- c – procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

A3 – Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

A3
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu si serviciului de acces internet mobil
0.067

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor inregistrate in trimestrul I 2015;
2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

2.1.Telefonic

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client):  
0269-840428 sau 0744976421

2.2.Acces direct

La sediul firmei din localitatea Copșa Mica, de Luni pana Vineri in intervalul orar 8-16, Sambata 10-14.

A4 – Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

A4
0.08

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul I 2015;

**A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

A5
0.0003

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul I 2015;

**A6 – Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	12 ore	24 ore
b	48 ore	48 ore
c	82%	92%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	7 zile
b	14 zile
c	90%

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul I 2015;
2. Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 8 ore pentru persoanele juridice, respectiv 48 ore pentru persoanele fizice;
3. Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.

**A6 - Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii  
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii  
c – procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor