



Of. Reg. com. J32/521/2004 CUI 16311046  
Copșa Mică Str.Sos. Mediașului Nr. 32 Jud. Sibiu Tel. 0269 840428 fax 0372 871893

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

- Trimestrul IV 2015 -

A. Indicatori de calitate administrativi

A1			
	Internet prin fibra optica sau cablu		
	Persoane Juridice (zile)	Persoane Fizice (zile)	
a	7 zile	9 zile	
b	7 zile	9 Zile	
c	97%	96%	

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul IV 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 9 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	97%	96%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul IV 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
0.08

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor inregistrate in trimestrul IV 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 Copsa 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 IV 2015;

**A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

A5
0.0010

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul IV 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	97%	96%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	7 zile
b	10 zile
c	96%

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul IV 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