

Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces  
la internet pentru perioada de raportare  
01.07.2013 – 30.09.2013

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Paramentru	Valori paramentru		
		Durata in care incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	Durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri	Procentajul cererilor solutionate in termenul asumat de furnizor
A1	Termen necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile – conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	1 zi	3 zile	100 %

Nota: Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet, conform contractelor incheiate, este de 3 zile de la data semnarii.

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Paramentru	Valori paramentru		
		Durata in care incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate/solutionate deranjamente valide	Durata in care incadreaza 95% dintre cele mai rapid remediate/solutionate deranjamente valide	Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate in termenul asumat de furnizor
A2	Termen de remediere a deranjamentelor (nr. ore)	5 ore	48 ore	100 %

Nota: Termenul de remediere a deranjamentelor, conform contractelor incheiate cu utilizatorii finali, este de 72 ore.

- A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final  
 A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente  
 A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Parametru	Valoare indicator de calitate
A3	Frecventa reclamatilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0%
A4	Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0%
A5	Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii (numar reclamatii / numar facturi emise)	0%

Nota: Programul de primire a reclamatilor este de Luni pana Vineri intre orele 9:00 -18:00

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Paramentru	Valori paramentru		
		Durata in care incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	Durata in care incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor
A2	Termen de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali (nr. ore)	1zi	2 zile	100 %

Nota: Termenul maxim de solutionare a reclamatilor / solicitarilor este de 30 zile de la inregistrarea acestora.