

Indicatori de calitate pentru furnizarea serviciului de acces  
la internet pentru perioada de raportare  
01.10.2012 – 31.12.2012

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
<b>A1</b>	Termen necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile – conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	<b>1 zi</b>	<b>3 zile</b>	<b>100 %</b>

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
<b>A2</b>	Termen de remediere a deranjamentelor (nr. ore)	<b>5 ore</b>	<b>48 ore</b>	<b>100 %</b>

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.