

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

- Trimestrul I 2012 -

### A. Indicatori de calitate administrative

<b>Internet prin fibra optica sau ethernet</b>		
	<b>Persoane Fizice (zile)</b>	<b>Persoane Juridice (zile)</b>
<b>a</b>	x	2 zile
<b>b</b>	x	1 zi
<b>c</b>	x	100%

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul I 2012 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnarii contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice este de 2 zile;
3. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele juridice este de 5 zile;
4. Instalările se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 9-17 si sambata in intervalul orar 9-13.

**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

<b>A2</b>		
	Persoane Fizice	Persoane Juridice
<b>a</b>	4 ore	2 ore
<b>b</b>	24 ore	8 ore
<b>c</b>	100%	100%

**Nota:**

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul I 2012 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;
2. Termenul de remediere a deranjamentelor 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 in intervalul orar 9-13.

**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 reclamatilor utilizatorului final

<b>A3</b>
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu ethernet
0.10

**Nota:**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul I 2012;
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):

0722 699018 sau 0734665999

 : [www.activnet.info](http://www.activnet.info)

 : 0357101102

 : [office@activnet.info](mailto:office@activnet.info)

 : 0357815320

## 2.2.Web Site

Completand formularul disponibil la adresa: <http://www.activnet.info/ticketing/>

### A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

<b>A4</b>
0.10

**Nota:**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul I 2012;

### A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

<b>A5</b>
0.00

**Nota:**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul I 2012;

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Fizice	Persoane Juridice
a	4 ore	2 ore
b	24 ore	10 ore
c	100%	95%

**Nota:**

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul I 2012;
2. Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 8 ore pentru persoanele juridice, respective 48 ore pentru persoanele fizice;
3. Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.

<b>Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele</b>	
a	5 zile
b	5 zile
c	100%

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