



## Activ Net SRL

C.U.I. **RO 23409455** Reg.Comertului: **J02/407/2008**

Banca: **ING Bank** cont: **RO47INGB0000999904559162**

Adresa: **Str. Mihail Kogalniceanu nr 15 ap 7 Arad**

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

- Trimestrul IV 2016 -

## A. Indicatori de calitate administrative

Internet prin fibra optica sau ethernet		
	Persoane Fizice (zile)	Persoane Juridice (zile)
<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 în Trimestrul IV 2016 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării contractului);
2. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de 2 zile;
3. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele juridice este de 5 zile;
4. Instalările se realizează zilnic de luni până vineri în intervalul orar 9-17 și sâmbătă în intervalul orar 9-13.

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

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

 : [www.activ.net](http://www.activ.net)

 : 0722699018

 : [dani.radulescu@activ.net](mailto:dani.radulescu@activ.net)

 : 0357815320



## Activ Net SRL

C.U.I. **RO 23409455** Reg.Comertului: **J02/407/2008**

Banca: **ING Bank** cont: **RO47INGB0000999904559162**

Adresa: **Str. Mihail Kogalniceanu nr 15 ap 7 Arad**

### A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

A2		
	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 IV 2016 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

A3
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 IV 2016;
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.activ.net](http://www.activ.net)

 : **0722699018**

 : [dani.radulescu@activ.net](mailto:dani.radulescu@activ.net)

 : **0357815320**



## Activ Net SRL

C.U.I. **RO 23409455** Reg.Comertului: **J02/407/2008**  
Banca: **ING Bank** cont: **RO47INGB0000999904559162**  
Adresa: **Str. Mihail Kogalniceanu nr 15 ap 7 Arad**

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

### A4 – Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

A4
0.10

**Nota:**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor referitoare la angajamente inregistrate in Trimestrul IV 2016;

### A5 – Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

A5
0.00

**Nota:**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in Trimestrul IV 2016;

### A6 – Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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 reclamatiiilor primite si solutionate in Trimestrul IV 2016;
2. Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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.

 : [www.activ.net](http://www.activ.net)

 : 0722699018

 : [dani.radulescu@activ.net](mailto:dani.radulescu@activ.net)

 : 0357815320



## Activ Net SRL

C.U.I. **RO 23409455** Reg.Comertului: **J02/407/2008**  
Banca: **ING Bank** cont: **RO47INGB0000999904559162**  
Adresa: **Str. Mihail Kogalniceanu nr 15 ap 7 Arad**

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
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 reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor

 : [www.activ.net](http://www.activ.net)

 : 0722699018

 : [dani.radulescu@activ.net](mailto:dani.radulescu@activ.net)

 : 0357815320