

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

- Trimestrul IV 2012 -

A. Indicatori de calitate administrative

| Internet prin fibra optica sau ethernet | | |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | Persoane Fizice (zile) | Persoane Juridice (zile) |
| a | X | 2 zile |
| b | X | 1 zi |
| c | X | 100% |

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul IV 2012 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 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.

 : www.activnet.info

 : 0357101102

 : office@activnet.info

 : 0357815320

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

| A2 | | |
|-----------|-----------------|-------------------|
| | Persoane Fizice | Persoane Juridice |
| a | 4 ore | 2 ore |
| b | 24 ore | 8 ore |
| c | 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

| 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 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

 : 0357101102

 : office@activnet.info

 : 0357815320

2.2.Web Site

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

A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

| |
|-----------|
| A4 |
| 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

| |
|-----------|
| A5 |
| 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.

| 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 reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor

 : www.activnet.info

 : 0357101102

 : office@activnet.info

 : 0357815320