

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

- Trimestrul II 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 II 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

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 SiteCompletand 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