

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

- Trimestrul I 2016

**A. Indicatorii de calitate administrativi**

A1

**Internet prin fibra optica  
sau cablu**

	<b>Persoane Juridice (zile)</b>	<b>Persoane Fizice (zile)</b>
<b>a</b>	2 zile	2 zile
<b>b</b>	3 zile	3 zile
<b>c</b>	100%	100%

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul I 2016 indiferent demomentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnarii contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice este de 10 **zile**;
3. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele juridice este de 10 **zile**;
4. Instalările se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 9-18 si sambata in intervalul orar 9-17.

**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>		
	<b>Persoane Juridice</b>	<b>Persoane Fizice</b>
<b>a</b>	7 ore	11 ore
<b>b</b>	10 ore	24 ore
<b>c</b>	100%	100%

#### Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul I 2016 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;
2. Termenul de remediere a derajamentelor pentru persoanele fizice este de 24 ore;
3. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru persoanele juridice este de 24 ore;
4. Programul departamentului de suportul tehnic este 10/24 6/7;
5. Interventiile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 9-16 si sambata-duminica in intervalul orar 10-17.

#### 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 reclamatiiilor utilizatorului final

<b>A3</b>
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu
0,28

#### Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor inregistrate in trimestrul I

2016

2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

##### 2.1.Telefonic

Serviciu disponibil in timpul programului orar la numarul de telefon 0728961875

##### 2.2.Acces direct

In punctul de lucru din Giurgiu Str.Mircea cel Batran bl.16 Parter

##### 2.2.Web Site

Completand formularul disponibil la pagina [http://networx-ro.ro/form\\_zaiavka.php](http://networx-ro.ro/form_zaiavka.php)

#### A4 – Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

<b>A4</b>
0,23

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la deranjamente inregistrate in trimestrul I 2016;

**A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

A5
0,002

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul I 2016;

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

Solutionare reclamatii privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	5 ore	7 ore
b	12 ore	16 ore
c	100%	100%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	2 zile
b	7 zile
c	100%

**Nota**

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul I 2016

2. Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 24 ore pentru persoanele fizice si juridice

**A6 - Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

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