

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

- Trimestrul III 2016 -

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1

**Internet prin fibra optica
sau cablu**

| | Persoane Juridice (zile) | Persoane Fizice (zile) |
|----------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| a | 2 zile | 2 zile |
| b | 3 zile | 3 zile |
| c | 100% | 100% |

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate în trimestrul III 2016 indiferent demomentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării contractului);
2. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de **10 zile**;
3. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele juridice este de **10 zile**;
4. Instalările se realizează zilnic de luni până vineri în intervalul orar 9-18 și sâmbăta în intervalul orar 9-17.

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.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

| A2 | | |
|-----------|--------------------------|------------------------|
| | Persoane Juridice | Persoane Fizice |
| a | 9 ore | 12 ore |
| b | 10 ore | 24 ore |
| c | 100% | 100% |

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul III 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

| |
|---|
| A3 |
| Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu |
| 0,25 |
| |

Nota

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

A4 – Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

| |
|-----------|
| A4 |
| 0,23 |

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la deranjamente inregistrate in trimestrul III 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 III 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 | 11 ore | 17 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 III 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