

INDICATORI DE CALITATE
pentru furnizarea serviciului de acces la internet
pentru perioada de raportare
01.07.2012 –30.09.2012

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.07.2012 –30.09.2012			
	Parametru	Valori parametru		
		Durata în care se încadrează a 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri	Durata în care se încadrează a 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri	Procentajul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor
A1	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (conform contract)	3 zile	3 zile	100%

Nota: Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet, conform contractelor încheiate, este de 15 zile lucratoare de la data semnării.

**NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit accesul în locație în vederea relizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicitat un termen mai mare); când se instalează și alte servicii suplimentare, s.a.;
 În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.**

Programul de înregistrare a cererilor de furnizare servicii internet este următorul:

Programul de primire a cererilor este de **Luni - Vineri** între orele **09-17**;

Programul de instalare a serviciilor de acces internet este de **Luni - Vineri** între orele **09-17**;

Modalitatea de primire a cererilor se realizează prin următoarele canale:

a) telefonic, la numerele:
031.710.04.67
0724.546.550

b) prin email la adresele:
pr@insro.ro

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.07.2012 –30.09.2012			
	Parametru	Valori parametru		
		Durata în care se încadrează a 80% dintre cele mai rapid remediate / solutionate deranjamente valide	Durata în care se încadrează a 95% dintre cele mai rapid remediate / solutionate deranjamente valide	Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul / solutionate în termenul asumat de furnizor
A2	Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore)	5 ore	6 ore	96%

Nota: Termenul de remediere a deranjamentelor, conform contractelor încheiate cu utilizatorii finali, este de 24 de ore.

Nota : Intervalul standard de timp pentru remedierea deranjamentelor este Luni pana Vineri 09:00–17:00;

Modalitatea de primire a cererilor se realizează prin următoarele canale:

a) telefonic, la numerele:
031.710.04.67
0724.546.550

b) prin email la adresele:
support@insro.ro

A3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.07.2012 –30.09.2012			
	Parametru	Valori parametru		
		Durata în care se încadrează a 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	Durata în care se încadrează a 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii	Procentajul reclamatilor solutionate în termenul asumat de furnizor
A2	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (ore)	6 ore	12 ore	98%

A4. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final.

A5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet.

A6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.07.2012 –30.09.2012	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A4	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	3%
A5	Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet. (numar reclamatii / numar utilizatori)	1,2%
A6	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării (numar reclamatii / numar facturi emise)	0,01%

Nota : Termenul maxim de solutionare a reclamatilor / solicitarilor (altele decit deranjamentele semnalate despre functionarea serviciilor oferite catre client prin intermediul unui contract) este de 30 de zile de la inregistrarea acestora.

Nota : Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate la semnarea contractului (e-mail, telefon) de catre ANACHROM CONSULT, intr-un termen de maxim 7 zile de la solutionarea reclamatiei/solicitarii ce decurg din relatiile contractuale cu societatea noastra.

INDICATORI DE CALITATE TEHNICI AFERENTI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul III 2012

1. Intarzierea de transfer / Variatia intarzierii de transfer:

1.1. Acces gateway <= 10ms

1.2. Acces MAN <= 50ms

1.3. Acces international <= 300ms

2. Rata de pierdere a pachetelor: <= 7%

3. Viteza de transfer este conform contractului fiecarui abonat in parte.