

**INDICATORI DE CALITATE**  
**pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
**pentru perioada de raportare**  
**01.10.2013 –31.12.2013**

**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.10.2013 –31.12.2013			
	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
<b>A1</b>	Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (conform contract)	<b>3 zile</b>	<b>3 zile</b>	<b>100%</b>

**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. solicită 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 01.10.2013 –31.12.2013			
	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
<b>A2</b>	Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore)	<b>5 ore</b>	<b>6 ore</b>	<b>96%</b>

**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 01.10.2013 –31.12.2013			
	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 reclamatiiilor solutionate în termenul asumat de furnizor
<b>A2</b>	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (ore )	<b>6 ore</b>	<b>12 ore</b>	<b>98%</b>

**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 01.10.2013 –31.12.2013	
	Parametru	Valoare indicator calitate
<b>A4</b>	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>3%</b>
<b>A5</b>	Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet. (numar reclamatii / numar utilizatori)	<b>1,2%</b>
<b>A6</b>	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării (numar reclamatii / numar facturi emise )	<b>0,01%</b>

**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 I 2013**

**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.**