

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

trimestrul I 2016

A. Indicatori de calitate administrativi

	<i>Internet prin cablu UTP sau FTP</i>		<i>Internet wireless</i>
	Persoane fizice	Persoane juridice	
a	3 zile	2 zile	1 zi
b	3 zile	3 zile	1 zi
c	98,80%	98.70%	99.3%

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalarile/activarile realizate in trimestrul I 2016 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnarii contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice/juridice este de 15 zile;
3. Instalarile se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 9-19 si sambata in intervalul orar 10-14.

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

	<i>Persoane fizice</i>	<i>Persoane juridice</i>
a	18 ore	15 ore
b	23ore	22 ore
c	93%	94 %

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/juridice este de 24 ore;
3. Programul departamentului de suportul tehnic este 24/24 7/7;
5. Interventiile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 9-19 si sambata in intervalul orar 10-14.

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

Indicator corespunzator serviciului de acces internet prin cablu UTP si FTP si serviciul wireless
0.9

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. Telefonice
Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon 0249515151

2.2. Acces direct

In punctele de prezenta S.C. MEMORIAL DATA S.R.L. din Caracal, str.M.Eminescu, bl.8A, ap.2, de Luni pana Vineri in intervalul orar 9-19.

A4 – Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

A4
0.065

Nota

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

A5 – Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii

A5
0.0022

Nota

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

A6 – Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali
Solutionare reclamatii privind deranjamentele

<i>deranjamente</i>	<i>Persoane juridice</i>	<i>Persoane fizice</i>
a	10 ore	20 ore
b	21 ore	36 ore
c	94%	90%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamente

a	6 zile
b	22 zile
c	94 %

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatiiilor primite si solutionate in trimestrul I 2016;
2. Termenul de solutionare a reclamatiiilor privind deranjamentele este de 24ore pentru persoanele fizice/juridice;
3. Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.

A6 - Termenul de solutionare a reclamatiiilor 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 reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor