

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

**trimestrul IV 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	2 zile	1 zi
c	98,80%	99.80%	99.3%

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalarile/activarile realizate in trimestrul IV 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	15 ore	13 ore
b	22ore	20 ore
c	95%	96 %

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul IV 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 corespuncator serviciului de acces internet prin cablu UTP si FTP si serviciul wireless
0.7

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor inregistrate in trimestrul IV 2016;
2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:
  - 2.1.Telefonic  
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**

<b>A4</b>
0.055

**Nota**

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

**A5 – Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturarii**

<b>A5</b>
0.0010

**Nota**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatiiilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul IV 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	9 ore	23 ore
b	20 ore	37 ore
c	95%	88%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamente

a	7 zile
b	23 zile
c	93 %

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatiiilor primite si solutionate in trimestrul IV 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