

In conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, in calitatea sa de operator de comunicatii electronice, Star Storage S.A. a aplicat incepand cu data de 1 ianuarie 2012 procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrativi, pentru serviciile de internet comercializate.

Sumar:

1. Procedura privind masurarea parametrilor de calitate administrative, pentru serviciile de internet comercializate.....	2
2. Parametrii tehnici de calitate pentru serviciile furnizate de catre Star Storage.....	4
3. Trim I 2012 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	4
4. Trim II 2012 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	5
5. Trim IV 2012 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	5
6. Trim III 2012 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	6
7. Trim I 2013 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	6
8. Trim II 2013 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	7
9. Trim III 2013 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	7
10. Trim IV 2013 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	8
11. Trim I 2014 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	8
12. Trim II 2014 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	9
13. Trim III 2014 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	9
14. Trim IV 2014 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	10
15. Trim I 2015 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	10
16. Trim II 2015 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	11
17. Trim III 2015 – Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet	11

1. Procedura privind măsurarea parametrilor de calitate administrative, pentru serviciile de internet comercializate

În conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, în calitate sa de operator de comunicații electronice, Star Storage SRL aplică începând cu data de 1 ianuarie 2012 următoarea procedură privind măsurarea parametrilor de calitate administrativi, pentru serviciile de internet comercializate:

PROCEDURA:

Această procedură s-a publicat pe pagina de internet proprie (www.star-storage.ro), iar valorile măsurate ale parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet, în condițiile stabilite în Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se actualizează trimestrial.

1) Indicatori măsurați

- A. *Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*
- B. *Termenul de remediere a deranjamentelor*
- C. *Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali*
- D. *Frecvența reclamațiilor utilizatorului final*
- E. *Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente*
- F. *Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării*

2) Metodologie măsurare indicatori

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

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul recepționării de către Furnizor a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final. Se vor contoriza și publica în mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri;
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

În calculul acestui indicator NU se vor lua în calcul următoarele situații:

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului prevăzut la pct. 2) A.3.

B. *Termenul de remediere a deranjamentelor*

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul recepționării de către Furnizor a unei reclamații privind un deranjament validat și momentul în care serviciul reclamat a fost readus în parametrii normali de funcționare. Se vor contoriza și publica valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip.

NU se vor lua în calcul următoarele situații:

1. remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;
2. utilizatorul final solicită amânarea remedierii deranjamentului.

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

Reprezintă intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între momentul primirii de către Furnizor a unei reclamații valide și momentul în care aceasta a fost soluționată. Se contorizează și se publică valorile următorilor parametri:

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații;
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații;
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de soluționare a reclamațiilor, se vor elimina întârzierile în soluționare datorate utilizatorului final. Dacă termenul de soluționare a unei reclamații este amanat deoarece este necesară colaborarea cu utilizatorul final într-un termen mai lung de 3 zile lucrătoare, aceste sesizări se vor exclude din statistici.

D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Reprezintă numărul de reclamații înregistrate per utilizator final. Se va calcula raportul dintre numărul de reclamații înregistrate într-o perioadă dată și numărul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se rulează raportul. Se vor lua în calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operațiune "service", la care se vor aduna reclamațiile de factura comercială.

E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Reprezintă numărul de reclamații cauzate de întreruperea sau degradarea serviciului, înregistrate per utilizator final în perioada de raportare. Se va calcula raportul dintre numărul de reclamații înregistrate într-o perioadă dată și numărul total de utilizatori ai serviciului de Internet în ziua în care se rulează raportul. Se vor lua în calcul numai ticketele care au fost deschise pe tip operațiune "service".

F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Reprezintă raportul dintre numărul de reclamații referitoare la corectitudinea facturării și numărul de facturi emise în perioada analizată. O reclamație privind corectitudinea facturării reprezintă expresia dezacordului abonatului în ceea ce privește obligația de plată raportată la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicată verbal, în scris sau în orice altă formă acceptată de furnizor.

3. Termene de publicare și păstrare pe paginile web

Termenele de publicare pe paginile de internet ale Furnizorului ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi următoarele:

- a) până la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 ianuarie și 31 martie;
- b) până la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 aprilie și 30 iunie;
- c) până la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 iulie și 30 septembrie;
- d) până la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsă între 1 octombrie și 31 decembrie.

Termenul minim de păstrare pe site-urile proprii ale acestor informații va fi de un an calendaristic.

2. Parametrii tehnici de calitate pentru serviciile furnizate de catre Star Storage

In conformitate cu Decizia ANCOM nr. 1201/2011, in calitatea sa de operator de comunicatii electronice, Star Storage SRL aplica incepand cu data de 1 ianuarie 2012 urmatorii parametrii tehnici de calitate pentru serviciile furnizate:

B.1. Viteza de transfer a datelor

- Serviciile furnizate sunt de tip best effort.

C.1 Parametrii de calitate administrativi

1. *Termenul de la care va incepe furnizarea accesului la internet (definit ca perioada de timp dintre momentul semnarii contractului de catre client si cel in care serviciul achizitionat este functional) - 60 zile calendaristice*
2. *Termenul de remediere a deranjamentelor - 72 de ore*
3. *Termenul de solutionare a reclamatilor - 96 de ore*

Reclamatiiile pot fi facute in zilele lucratoare in intervalul 9:00 - 18:00 telefonic la numerele: 0372227910 si 0374107410 sau la urmatoarea adresa de e-mail: service.desk@star-storage.ro

3. Trim I 2012 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile):100 %

A2. *Termenul de remediere a deranjamentelor:*

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore\
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. *Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%*

A4. *Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %*

A5. *Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%*

A6. *Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:*

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

4. Trim II 2012 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

5. Trim IV 2012 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

6. Trim III 2012 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

7. Trim I 2013 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

8. Trim II 2013 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

9. Trim III 2013 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

10. Trim IV 2013 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

11. Trim I 2014 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

12. Trim II 2014 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

13. Trim III 2014 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

14. Trim IV 2014 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

15. Trim I 2015 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

16. Trim II 2015 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.

17. Trim III 2015 - Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A. Indicatorii de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 0
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (60 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 %

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii - 0 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore) - 100 %.