

Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.07.2014 – 30.09.2014

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201 / 2011, mai jos gasiti detaliile privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de II SCRIBA CRISTIAN in perioada 1 iulie – 30 septembrie 2014:

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **3 zile**;
2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **5 zile**;
3. Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **98%**;

Observatii:

- Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
 - Program: luni – vineri: 09.00 – 18:00;
 - Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
 - Sediul II SCRIBA CRISTIAN: Aleea Al. Odobescu, Nr.11, Bl.1, Lehtiu Gara, Jud. Calarasi;
 - folosind datele de contact prezente pe site-ul: www.xnetpro.ro
 - Email: scriba.cristian@gmail.com; xnetpro@gmail.com
 - Telefonice: (+40) 242 640 276 ; (+40) 723 385 682;
 - Fax: (+40) 242 640 276
- Fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor este de **15 zile**

2. Termenul de remediere al deranjamentelor

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: **2 ore**;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: **6 ore**;
- Procentajul deranjamentelor valide solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **99%**;

Observatii:

- Fereastra standard de timp pentru remedierea deranjamentelor valide este de **48 ore**.

3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

- Numarul reclamatilor inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0,001**

4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

- Numarul reclamatilor referitoare la deranjamente inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0,001**

5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

- Numarul reclamatilor privind corectitudinea facturarii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0**

6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: **4 ore**;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: **6 ore**;
- Procentajul reclamatii solutionate in termenul asumat de furnizor: **100%**;