

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

**- Trimestrul III 2012 –**

Mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de S.C Djemba IT&C în perioada **01 iulie – 30 septembrie 2012:**

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

a. procentajul conexiunilor activate în termenul contractual (7 de zile lucratoare conform art. 4.4. din contractul tip)

**100%**

Detalii:

Total **121** instalari internet perioada 01.07.2012 - 30.09.2012, din care:

- **121** activari in 7 zile lucratoare
- **100%** au fost finalizate in termenul de 7 zile lucratoare

b. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări

**2 zile lucratoare**

c. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

**5 zile lucratoare**

**Obs.**

NU sunt incluse în raport cazurile în care clientul nu a permis, la momentul convenit, accesul în locație în vederea realizării instalării; când întârzierea la instalare și activare este datorată clientului (ex. solicită un termen mai mare); În cazul furnizării serviciului de internet în mai multe locații diferite, fiecare termen de livrare, aferent fiecărei locații, se înregistrează separat.

**2. Termenul de remediere al defectiunilor la serviciul de internet**

a. procentajul defectiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract

**96,6%**

Detalii:

Total **32** programari pentru defectiuni internet perioada 01.07.2012 - 30.09.2012, din care:

**31** remediate in 1 zi lucratoare

**1** remediate in > 1 zi lucratoare

**96,6%** remediate in 1 zile calendaristice b. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri

## **1 lucratoare**

c. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri

## **1 lucratoare**

### **Obs:**

Pot fi excluse din tabel deranjamentele pentru a căror remediere este necesară intervenția în alte rețele, deranjamentele datorate echipamentelor aflate în proprietatea utilizatorului final, când remedierea depinde de accesul la locația utilizatorului și accesul la locație nu este posibil în timp util

În cazul în care nu se poate distinge dacă deranjamentul e datorat altor rețele sau echipamentului terminal al utilizatorului, se va utiliza numărul total de deranjamente reclamate și acest lucru va fi menționat în dreptul indicatorilor respectiv.

## **3. Termenul de solutionare a reclamațiilor**

• Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet) este de 30 de zile calendaristice.

a. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract  
**100 %**

b. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări  
**120,72 de ore**

c. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări  
**168,72 de ore**

### **Obs:**

Sau exclud din tabel (raport) cazurile în care soluționarea este întârziată din cauza utilizatorului final;

Dacă există mai multe reclamații cu același subiect, fiecare caz se înregistrează separat în tabel;

Dacă utilizatorul final retransmite o nouă reclamație înainte ca cea inițială să se fi soluționat, aceasta nu se contorizează separat, ci este tratată împreună cu reclamația inițială.

## **4. Frecvența reclamațiilor**

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații înregistrate în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / număr total clienți de internet.

**4 %.**

## **5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet**

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost înregistrate în perioada de raportare / număr total clienți de internet.

**3 %**

## **6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare (billing)**

Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost înregistrate în perioada de raportare / număr total de facturi emise în perioada de raportare

**0.1 %**