

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

- Trimestrul II 2016 –

A. Indicatori de calitate administrativi

A1	
Internet prin fibra optica sau cablu	
Persoane fizice si juridice (zile)	
a	1 zile
b	4 zile
c	100%

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul II 2016 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnarii contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice si juridice este de 30 zile;
3. Instalările se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 13-20 si sambata in intervalul orar 8-13.

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

A2	
Persoane fizice si juridice	
a	12 ore
b	32 ore
c	100%

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul II 2016 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;

2. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru persoanele fizice si juridice este de 48 ore.
3. Programul departamentului de suportul tehnic este 24/24 7/7;
4. Interventiile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 13-20 si sambata in intervalul orar 8-13.

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 reclamatilor utilizatorului final

A3
Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin fibra optica si cablu
0,0400

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul II 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 : 0269557404, 0269254888

2.2.Acces direct

In punctul de prezenta ManSAT din localitatea Rasinari, str. Octavian Goga nr. 842, de Luni pana Vineri in intervalul orar 13-20, sambata 8-13.

2.3.Email

deranjamente@mansat.ro, deranjamente@mannel.ro

A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

A4
0,017

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul II 2016

A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

A5
0,00

Nota

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

A6 – Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali

Solutionare reclamatii privind deranjamentele	
Deranjamente	Persoane fizice si juridice
a	11 ore
b	32 ore
c	100%

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele	
a	2 zile
b	7 zile
c	100%

Nota

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul II 2016.
2. Termenul de solutionare a reclamatilor privind deranjamentele este de 48 ore pentru persoanele fizice si juridice.
3. Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.

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