

INDICATORI DE CALITATE
 pentru furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada de raportare
 01.01.2013 – 31.03.2013

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

| | | Perioada de raportare 01.01.2013 – 31.03.2013 | | |
|--|---|---|---|--|
| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Parametru | Valori parametru | | |
| | | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri | procentajul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor |
| A1 | Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet (zile – conform Deciziei ANCOM 1201/2011) | 1 zi | 2 zile | 95.00% |

Nota: Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet, conform contractelor incheiate, este de 3 zile lucratoare de la data semnarii.

Programul de inregistrare a cererilor de furnizare servicii internet este urmatorul:

Programul de primire a cererilor este de Luni pana Vineri intre orele 08:30-17:00

Programul de instalare a serviciilor de acces internet este de Luni pana Vineri intre orele 08:30-17:00.

Modalitatea de primire a cererilor se realizeaza prin urmatoarele canale:

a) telefonic, la numerele:

021.3323006

0374104988

b) prin fax, la numerele:

021.3323005

c) prin email la adresele:

office@beia-telecom.ro

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

| | | Perioada de raportare 01.01.2013 – 31.03.2013 | | |
|--|---|---|---|--|
| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Parametru | Valori parametru | | |
| | | durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri | durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri | procentajul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor |
| A2 | Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore) | 8 ore | 24 ore | 95.00% |

Nota: Termenul de remediere a deranjamentelor, conform contractelor încheiate cu utilizatorii finali, este de 48 de ore.

Nota : Intervalul standard de timp pentru efectuarea reparatiilor planificate este 23:00 PM – 07:00 AM.

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

A5. Frecventa reclamatilor privin corectitudinea facturarii

| | | Perioada de raportare 01.01.2013 – 31.03.2013 | |
|--|---|---|--|
| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Parametru | Valoare indicator calitate | |
| A3 | Frecventa reclamatilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0,5 % | |
| A4 | Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0,5% | |
| A5 | Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori) | 0,1% | |

Programul de primire a reclamatilor este de Luni pana Vineri intre orele 08:30-17:00

Modalitatea de primire a reclamațiilor se realizeaza prin urmatoarele canale:

a) telefonic, la numerele:

021.3323006

0374104988

b) prin fax, la numerele:

021.3323005

c) prin email la adresele:

office@beia-telecom.ro

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

| | | Perioada de raportare 01.01.2013 – 31.03.2013 | | |
|--|---|---|---|--|
| Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011) | Parametru | Valori parametru | | |
| | | durata în care se încadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri | durata în care se încadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri | procentajul cererilor solutionate în termenul asumat de furnizor |
| A6 | Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali (ore) | 7 ore | 24 ore | 94.00% |

Nota : Termenul maxim de solutionare a reclamatilor / solicitarilor este de 48 de ore de la inregistrarea acestora.

Nota : Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) BEIA TELECOM SRL, intr-un termen de maxim 2 zile de la solutionarea reclamatiei/solicitarii ce decurg din relatiile contractuale cu societatea noastra.