

INDICATORI DE CALITATE
pentru furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada de raportare
01.10.2012 – 31.12.2012

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

		Perioada de raportare 01.10.2012 – 31.12.2012		
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	93.00%

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 01.10.2012 – 31.12.2012		
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%

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

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

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

		Perioada de raportare 01.10.2012 – 31.12.2012	
Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Parametru	Valoare indicator calitate	
A3	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamații / numar utilizatori)	0,6 %	
A4	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamații / numar utilizatori)	0,5%	
A5	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamații / numar utilizatori)	0,1%	

Programul de primire a reclamațiilor este de Luni până Vineri între orele 08:30-17:00

Modalitatea de primire a reclamațiilor se realizează prin următoarele 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 01.10.2012 – 31.12.2012		
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	92.00%

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.