

**INDICATORI DE
CALITATE**
pentru furnizarea serviciului de acces la
internet pentru perioada de raportare
01.07.2012 –
30.09.2012

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.07.2012 – 30.09.2012			
	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%

Nota: Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet, conform contractelor incheiate, este de 30 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 9:00-18:00.

Programul de instalare a serviciilor de acces internet este de Luni pana Vineri intre orele 9:00-18:00.

Modalitatea de primire a cererilor se realizeaza prin urmatoarele canale:

a) telefonic, la numerele:
031 405.01.53

b) prin fax, la numerele:
031 405.01.50

c) prin email la adresele:
sales@digitalit.ro

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.07.2012 – 30.09.2012			
	Parametru	Valori parametru		
		durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate/solutionate deranjamente valide	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate /solutionate deranjamente valide	procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul/solutionate în termenul asumat de furnizor
A2	Termenul de remediere a deranjamentelor (nr. ore)	3 ore	24 ore	95%

Nota: Termenul de remediere a deranjamentelor, conform contractelor încheiate cu utilizatorii finali, este de 24 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

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada 01.07.2012 – 30.09.2012	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.2%
A4	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.2%
A5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării (numar reclamatii / numar facturi emise)	0.03%

Programul de primire a reclamațiilor este de Luni până Vineri între orele 9:00-18:00,

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Digital IT Consulting pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din următoarele moduri:

Modalitatea de primire a cererilor se realizează prin următoarele canale:

a) telefonic, la numărul:
031 405.01.53

b) prin fax, la numărul:
031 405.01.50

c) prin email la adresele:
support@digitalit.ro, sales@digitalit.ro

d) în scris la sediul situat în Strada Matei Basarab, Nr 16, Etj 3, Sector 4, Bucuresti

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Indicator de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada 01.07.2012 – 30.09.2012			
	Parametru	Valori parametru		
		durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații	procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor
A6	Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali (ore)	8 ore	48 ore	95%

Nota : Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor / solicitărilor este de 30 de zile de la înregistrarea acestora.

Nota : Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului, într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației/solicitării ce decurge din relațiile contractuale cu societatea noastră.