

CobraNET System SRL

Vladimirescu, Str. Garii nr 12, Jud. Arad
 ORC Nr. J02/1431/2012 CUI 3111132
 Email: office@cobranet.ro admin@cobranet.ro web: www.cobranet.ro
 Tel: 0730-903163 Fax: 0356815730

INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI conform deciziei ANCOM nr. 1201/2011

Anul 2015	Anul 2015	Anul 2015	Anul 2015	Anul 2016	Anul 2016	Anul 2016	Anul 2016	Anul 2017	Anul 2017	Anul 2017	Anul 2017
Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- A1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:
 A2. Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
 A3. Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (48ore):

12ore	8ore	8ore	8ore	12ore	8ore	8ore	8ore				
24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore				
99,5%	100%	100%	100,00%	99%	100%	100%	100%				

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

- B1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore
 B2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 de ore
 B3. Procentajul de deranjamente remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore):

8ore	8ore	8ore	8ore	8ore	8ore	8ore	8ore				
24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore				
100%	100%	100,00%	100%	99%	99%	100%	100%				

C. Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali:

1	2	1	1	1	2	1	1				
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

D. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

0,2	0,3	0,2	0,2	0,3	0,3	0,2	0,2				
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--	--	--	--

E. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturilor:

0	0	0	0	0	0	0	0				
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

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

- F1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 F2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 F3. Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor(48 de ore):

8ore	8ore	8ore	8ore	12ore	8ore	8ore	8ore				
24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore				
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				