

CobraNET SRL

Timisoara, Str Ofcea nr 19 Sc A Ap 12, Jud Timis

ORC Nr J35/1310/2004 CUI RO16395942

Email: office@cobranet.ro alin.mateas@gmail.com web:www.cobranet.ro

Tel:0730-903165 / 0730-903163 Fax:0356-815730

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

Anul 2015	Anul 2015	Anul 2015	Anul 2015	Anul 2016	Anul2016	Anul2016	Anul2016	Anul 2017	Anul 2017	Anul 2017	Anul 2017
Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	Trim I	TrimII	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	8ore	8ore	8ore	8ore				
24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore				
99.5%	100%	99.5%	100%	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	6ore	6ore	6ore	6ore				
24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore				
100%	100%	100%	100%	99.5%	100%	100%	100%				

C.Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali:

1	1	1	1	1	1	1	1				
---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

D.Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	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	6ore	8ore	8ore	6ore	6ore	6ore				
24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore	24ore				
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%				