

INDICATORI DE CALITATE
 pentru furnizarea serviciului de acces la internet
 pentru perioada de raportare
 01.08.2012 – 31.12.2012

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.08.2012 – 31.12.2012			
	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	93%

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 9:30-18:00 si Sambata intre orele 9:30 – 14:00.

Programul de instalare a serviciilor de acces internet este de Luni pana Vineri intre orele 9:30-18:00 , Sambata in intervalul 10:00 – 14:00.

Modalitatea de primire a cererilor se realizeaza prin urmatoarele canale:

a) telefonic, la numerele:

021.330.47.77

021.334.41.10

0722.548.114

b) prin fax, la numerele:

021.330.41.11

c) prin email la adresele:

sales@lightning-net.ro

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Indicator de calitate (conform Decizie ANCOM 1201/2011)	Perioada de raportare 01.08.2012 – 31.12.2012			
	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)	2 ore	24 ore	88%

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 01.08.2012 – 31.12.2012	
	Parametru	Valoare indicator calitate
A3	Frecvența reclamațiilor utilizatorului final (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.25%
A4	Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente (numar reclamatii / numar utilizatori)	0.2%
A5	Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării (numar reclamatii / numar facturi emise)	0.04%

Programul de primire a reclamațiilor este de Luni până Vineri între orele 9:30-18:00, Sâmbata în intervalul 10:00 -14:00.

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către Lightning-Net 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 numerele:

021.330.47.77

0722.548.114

b) prin fax, la numerele:

021.330.41.11

c) prin email la adresele:

sales@lightning-net.ro

d) în scris la sediul situat în Calea Vacaresti nr.338 , bl.15, sc.1, ap.16, et.5

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

Indicator de calitate (conform Deciziei ANCOM 1201/2011)	Perioada 01.08.2012 – 31.12.2012			
	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)	10 ore	48 ore	90%

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 prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) LIGHTNING NET SRL, într-un termen de maxim 7 zile de la soluționarea reclamației/solicitării ce decurge din relațiile contractuale cu societatea noastră.