



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București  
[http:// www.allnet.ro](http://www.allnet.ro)  
[office@allnet.ro](mailto:office@allnet.ro)  
Tel: +40.21.222.22.65  
Fax: +40.21.222.22.67

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul I 2014**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):  
100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h):  
**100%**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 15 reclamatii la 250 de clienti

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:**

-35 reclamatii la 250 de clienti

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.**

**A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **12 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **24 ore**
- **Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor - (in 48 ore) –**  
100% din reclamatii.



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București  
[http:// www.allnet.ro](http://www.allnet.ro)  
[office@allnet.ro](mailto:office@allnet.ro)  
Tel: +40.21.222.22.65  
Fax: +40.21.222.22.67

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul 2 2014**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):  
100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h):  
**100%**

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** 15 reclamatii la 250 de clienti

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:**

-25 reclamatii la 250 de clienti

**A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:** 0%.

**A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **12 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **24 ore**
- **Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor - (in 48 ore) –**  
100% din reclamatii.



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București  
[http:// www.allnet.ro](http://www.allnet.ro)  
[office@allnet.ro](mailto:office@allnet.ro)  
Tel: +40.21.222.22.65  
Fax: +40.21.222.22.67

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul 3 2014**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):  
100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h):  
**100%**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 15 reclamatii la 250 de clienti

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:**

-15 reclamatii la 250 de clienti

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.**

**A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **12 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **24 ore**
- **Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor - (in 48 ore) –**  
100% din reclamatii.



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București  
http:// www.allnet.ro  
[office@allnet.ro](mailto:office@allnet.ro)  
Tel: +40.21.222.22.65  
Fax: +40.21.222.22.67

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul 4 2014**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):  
100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h):  
**100%**

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** 15 reclamatii la 250 de clienti

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:**

-15 reclamatii la 250 de clienti

**A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:** 0%.

#### **A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **12 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **24 ore**
- **Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor - (in 48 ore) –**  
100% din reclamatii.



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București  
[http:// www.allnet.ro](http://www.allnet.ro)  
[office@allnet.ro](mailto:office@allnet.ro)  
Tel: +40.21.222.22.65  
Fax: +40.21.222.22.67

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul I 2015**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):  
100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h):  
**100%**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 25 reclamatii la 250 de clienti

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 30 reclamatii la 250 de clienti

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.**

#### **A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **18 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **24 ore**
- **Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) –**  
100%.



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București  
http:// www.allnet.ro  
[office@allnet.ro](mailto:office@allnet.ro)  
Tel: +40.21.222.22.65  
Fax: +40.21.222.22.67

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul II 2015**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):  
100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h):  
**100%**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 35 reclamatii la 250 de clienti

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 25 reclamatii la 250 de clienti

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** **0%**.

#### **A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **12 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **24 ore**
- **Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor** - (in 48 ore) –  
100% din reclamatii.



Ialomicioarei nr 20, Sector1, București  
http:// www.allnet.ro  
[office@allnet.ro](mailto:office@allnet.ro)  
Tel: +40.21.222.22.65  
Fax: +40.21.222.22.67

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**- trimestrul III 2015**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):  
100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **24 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h):  
**100%**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 30 reclamatii la 250 de clienti

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 25 reclamatii la 250 de clienti

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 0%.

#### **A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **12 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – **24 ore**
- **Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor - (in 48 ore) –**  
100% din reclamatii.