

### *Procedura,*

privind măsurarea parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet și publicarea parametrilor aferenți.

### *Scop*

Prezenta procedură are ca obiect stabilirea regulilor de colectare a datelor, și de calcul al parametrilor administrativi potrivit obligațiilor ce decurg din Decizia Președintelui Autorității Naționale pentru Administrare și Reglementare în Comunicatii nr.1201 din 2011.

Procedura, se va publica pe pagina de internet proprie <http://www.crilis.ro>, iar valorile măsurate ale parametrilor aferenți indicatorilor de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la internet în condițiile stabilite în Anexa Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 se vor actualiza trimestrial.

### *Definiții*

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

#### *1) Indicatori masurati*

- A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet;*
- B. Termenul de remediere a deranjamentelor;*
- C. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali;*
- D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final;*
- E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente;*
- F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.*

#### *2) Metodologie masurare indicatori*

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

Reprezintă intervalul de timp, calculat în zile calendaristice, cuprins între momentul recepționării de către SC CRILIS COM SRL a unei cereri valide de furnizare sau activare a serviciului de acces la internet, și momentul în care serviciul este funcțional și devine disponibil, inclusiv din punct de vedere logic, pentru utilizatorul final.

Strângerea datelor se realizează prin monitorizarea înregistrărilor reale din perioada de raportare luându-se în considerare numai cererile pentru care sunt îndeplinite condițiile tehnice de instalare.

Durata de soluționare a cererilor, se calculează în zile calendaristice de la momentul înregistrării cererilor până când serviciul devine funcțional la adresa de instalare. În cazul în care cererea de instalare se referă la un pachet de servicii în calculul termenului de furnizare se va lua în considerare numai instalarea serviciului de acces la internet. Dacă serviciul este funcțional și devine disponibil în aceeași zi în care acesta a formulat cererea atunci termenul necesar pentru acces la internet se consideră o zi.

Durata în care se încadrează 80% și 95% din cele mai rapid soluționate cereri se măsoară astfel :

- se sortează intervalele de timp măsurate pentru furnizarea serviciului de acces la internet în ordine crescătoare

-x% din numărul total de măsurători efectuate reprezintă un număr „ n” care va fi rotunjit prin lipsă

-a „ n”- a poziție din lista de măsurători ordonată ascendent va fi parametrul „durata în care se încadrează în x% din cele mai rapid soluționate cereri ”.

În cazurile în care se agreează cu utilizatorul final ca o cerere referitoare la conectări multiple sau alte servicii să se deruleze în etape, fiecare termen de livrare convenit se contorizează separat. De asemenea când utilizatorul final solicită furnizarea serviciului în mai multe locații diferite, fiecare

termen de livrare aferent locatiei se contorizeaza si se inregistreaza separat. Statisticile includ toate conexiunile instalate in perioada de raportare indiferent de data primirii cererilor pentru furnizarea serviciului..

*Urmatoarele cazuri sunt incluse in statistici:*

- cererile de furnizare a serviciului prin instalarea unei noi linii de acces ;
- cererile de furnizare a serviciului prin intermediul unei linii de acces existent.

*Se vor contoriza si publica in mod defalcat, pentru fiecare din termenul de furnizare a serviciului de acces la internet valorile urmatorilor parametri:*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri;
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatie de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind inasa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din caze independente de SC Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul receptionarii de catre SC SC CRILIS COM SRL a unei reclamatii privind un deranjament validat si momentul in care elementul serviciului sau serviciul de acces la internet reclamat a fost readus in parametrii normali de functionare.

O reclamatie privind un deranjament validat consta in raportarea intrerupeii serviciului, acceptata ca fiind justificata, necesitant efectuarea de reparatii.Statisticile includ toate reclamatiiile privind deranjamentele valide remediate in perioada de raportare indiferent de momentul in care a fost sesizat deranjamentul.

Masuratorile acestor parametri se vor face prin monitorizarea tuturor inregistrarilor, privind remedierea deranjamentelor valide in perioada de raportare.

Durata in care se incadreaza 80% si 95% cele mai rapid remediate deranjamente valide se masoara astfel :

- se sorteaza intervalele de timp masurate pentru remedierea deranjamentelor in ordine crescatoare

-x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar „ n" care va fi rotujit prin lipsa

-a „ n"- a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul „durata in care se incadreaza x% din cele mai rapid solutionate cereri ".

*Se vor contoriza si publica valorile urmatorilor parametri:*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip.

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatiea utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Sc Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali*

Reprezinta intervalul de timp, calculat in ore, cuprins intre momentul primirii de catre SC CRILIS COM SRL a unei reclamatii valide si momentul in care aceasta a fost solutionata. Durata de solutionare a reclamatilor se calculeaza in ore. Statistica include toate reclamatiiile valide inchise in perioada de raportare.

Durata in care se incadreaza 80% si 95% cele mai rapid remediate deranjamente valide se masoara astfel :

se sorteaza intervalele de timp masurate pentru remedierea reclamatilor in ordine crescatoare -x% din numarul total de masuratori efectuate reprezinta un numar „ n” care va fi rotujit prin lipsa -a „ n”- a pozitie din lista de masuratori ordonata ascendent va fi parametrul „durata in care se incadreaza x% din cele mai rapid solutionate cereri ”

*Se contorizeaza si se publica valorile urmatoarelor parametri*

- 1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamații;
- 2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamații;
- 3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip.

La determinarea termenului de solutionare a reclamatilor, se vor elimina intarzierile in solutionare datorate utilizatorului final. Daca termenul de solutionare a unei reclamatii este amanat, deoarece este necesara colaborarea cu utilizatorul final intr-un termen mai lung de 3 zile lucratoare, aceste sesizari se vor exclude din statistici.

In cazul in care acelasi utilizator transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca un utilizator final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat aceasta nu se contorizeaza separat ci este solutionata impreuna cu cea initiala.

Se vor prezenta separat statisticile privind reclamatiiile legate de deranjamente si cele legate de factura .

*Pentru reclamatiiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a CRILIS , cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei

proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatiilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*Pentru reclamatiile privind factura sunt excluse din statistici:*

a) reclamatiile privind tarifele de terminare prematura a contractului;

b) reclamatiile privind suma facurata de la fosti clienti (Cont final).

*D. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final*

Reprezinta numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare statistica , include toate reclamatiile inregistrate in perioada de raportare indiferent de validitate, subiect sau orice alt lucru invocat in reclamatie .

Cererile de informatii tehnice, sau comerciale, sau solicitarile de configurare a echipamentelor sau serviciilor, nu se includ in statistica.

In cazul in care utilizatorul final transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect fiecare caz se contorizeaza si se numara separat.

Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat, acesta nu se contorizeaza separat ci este solutionata impreuna cu cea initiala.

Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele + numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

*E. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente*

Reprezintă numarul de reclamatii cauzate de intreruperea serviciului, inregistrate per utilizator final in perioada de raportare.

Statistica include toate reclamatiile referitoare la deranjamentele validate inchise in perioada de raportare.

O reclamatie referitoare la un deranjament validat, consta intr-o reclamatie cauzata de intreruperea serviciului, acceptata ca fiind justificata de catre furnizor si atribuita retelei prin intermediul careia se furnizeaza serviciul de acces la internet necesitand lucrari de reparatii.

In cazul deranjamentelor remediate, reclamatiile ulterioare formulate de alti utilizatori finali care reclama aceleasi deranjamente sunt considerate valide.

In cazul in care acelasi utilizator transmite mai multe reclamatii cu acelasi subiect, fiecare caz se contorizeaza si se numara separat. Daca utilizatorul final retransmite o reclamatie inainte ca cea initiala sa se fi solutionat ,aceasta nu se mai contorizeaza separat ci este tratata impreuna cu cea nesolutionata.

Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

*Sunt excluse din statistici*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a CRILIS, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute ;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia ;

- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor ;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

#### *F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata. O reclamatie privind corectitudinea facturarii reprezinta expresia dezacordului abonatului in ceea ce priveste obligatia de plata raportata la serviciile de acces la internet efectiv furnizate, comunicata verbal, in scris sau in orice alta forma acceptata de furnizor. Dezacordul exprimat de abonat poate privi de exemplu perioada de tarificare, tariful perceput, pentru conectare/instalare/reconectare/deconectare, gratuitatile/reducerile tarificare de care a beneficiat, suma totala tarificata ori alte elemente ce determina intinderea obligatiei de plata. Datele se centralizeaza pe parcursul perioadei de raportare prin contorizarea numărului de reclamații cu privire la corectitudinea facturarii primite de la abonati.

Statistica include toate reclamatii primite in perioada de raportare indiferent de validitatea acestora, data furnizarii serviciului de acces la internet sau alte elemente invocate in reclamatie, iar analiza se face pe reclamatii inchise determinarea acestui indicator se face impartind numarul total de reclamatii cu privire la corectitudinea facturarii inchise in perioada de raportare la numarul total al facturilor emise in aceiasi perioada. 3) Termene de publicare si pastrare pe paginile web

Termenele de publicare pe paginile de internet SC CRILIS COM SRL ale indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet vor fi urmatoarele:

pana la data de 25 aprilie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 ianuarie si 31 martie;

pana la data de 25 iulie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 aprilie si 30 iunie;

pana la data de 25 octombrie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 iulie si 30 septembrie;

pana la data de 25 ianuarie, pentru perioada de raportare cuprinsa intre 1 octombrie si 31 decembrie.

Termenul minim de pastrare pe site-urile proprii ale acestor informatii va fi de un an calendaristic.

#### *Procedura funcționala de soluționare a reclamatilor utilizatorilor finali:*

Crilis va pune la dispozitia clientilor urmatoarele modalitati de prelucrare si solutionare a sesizarilor formulate de catre acestia:

Telefonic: serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon:

- 0744 765 844 - serviciul relatii clienti;

- 0744 306 998 - informatii comerciale;

- 0751 212 430 - serviciul tehnic internet

Acces direct: de luni pana vineri la sediul societatii din localitatea Arbore la reprezentantii zonali in teren intre orele 9.30 - 17.30, sambata la sediul societatii din Arbore intre orele 8-12.

E-mail: [dumitrucriobanu@gmail.com](mailto:dumitrucriobanu@gmail.com)

Web site: [www.crilis.ro](http://www.crilis.ro) La sectiunea servicii/departamente. Sesizarile dumneavoastra vor fi preluate, inregistrate si inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei Crilis. Reprezentantii acestor departamente se vor asigura de o solutionare corespunzatoare in conformitate cu prevederile contractuale si prevederile legale, termenul maxim de solutionare fiind de maxim 30 de zile de la inregistrarea sesizarii.

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului prin intermediul datelor de contact comunicate (e-mail, telefon) intr-un termen de maxim 7 (sapte) zile de la solutionarea declaratiei. In cazul nesolutionarii reclamatiei in termenul maxim datorita efectuării unor investigatii suplimentare determinate de complexitatea sesizarii, termenul maxim de solutionare a sesizarii este de 90 de zile de

la inregistrarea acesteia. In aceasta situatie termenul de informare a clientului asupra stadiului solutionarii este de 30 de zile de la expirarea termenului initial de 30 de zile.

Clientul are totodata posibilitatea in cazul nesolutionarii pe cale amiabila a litigiului sa se adreseze Autoritatii Nationale pentru Administrarea si Reglementarea in Comunicatii ANCOM (Bucuresti, str. Delea Noua, nr. 2, sector 3).

e-mail: [ancom@ancom.org.ro](mailto:ancom@ancom.org.ro)

website: [www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro)

Tel. 0372-845845, fax. 0372-845.402.

Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor sau instantei judecatoresti competente.

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL I 2012

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01ianuarie - martie 2012:

### A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 23 instalari internet in perioada 01 ianuarie - 31 martie 2012, din care :

- 18 activari in 3 zile calendaristice;

- 5 activari in 5 zile calendaristice;

- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

### B. Termenul de remediere a deranjamentelor

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 ianuarie - 31 martie 2012, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;

- 3 activari > 1 zi calendaristica;

- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C. Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

- 1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore
- 2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 8 ore
- 3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip: ■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*

Numarul de reclamații inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamații inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

- 7.1%

*E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

- 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

- 0.0013%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL II 2012

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2012:

*G. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

- 3. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: ■ 1 zi calendaristica
- 4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri: ■ 3 zile calendaristice
- 3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract ) ■ 100 %

Detalii:

Total 22 instalari internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2012, din care :

- 20 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;
- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*H. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii, termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 41 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2012, din care :

- 40 activari in 1 zi calendaristica;
- 1 activari > 1 zi calendaristica;
- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de reseaua interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*I. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*J. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea



facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*K. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*L. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0011%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL III 2012

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 iulie – 31 septembrie 2012:

*H. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

3. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 41 instalari internet in perioada 01 iulie – 31 septembrie 2012, din care :

- 39 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*H. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 43 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2012, din care :

- 41 activari in 1 zi calendaristica;

- 2 activari > 1 zi calendaristica;

- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL IV 2012

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01ianuarie - martie 2012:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 23 instalari internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2012, din care :

- 18 activari in 3 zile calendaristice;

- 5 activari in 5 zile calendaristice;

- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2012, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;

- 3 activari > 1 zi calendaristica;

- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C. Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 8 ore

3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizările referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*

Numarul de reclamații inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamații inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 7.1%

*E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0013%

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*I. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*J. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea

facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

#### *K. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

#### *L. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.001%+

■ 1 zi calendaristica

4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 41 instalari internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2012, din care :

- 39 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

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

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 43 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2012, din care :

- 41 activari in 1 zi calendaristica;

- 2 activari > 1 zi calendaristica;

- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea

acestui;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*I. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*J. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*K. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*L. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.001%+

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL I 2013

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01ianuarie - martie 2013:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 23 instalari internet in perioada 01 ianuarie - 31 martie 2013, din care :

- 18 activari in 3 zile calendaristice;

- 5 activari in 5 zile calendaristice;

- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului

in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din caze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

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

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 ianuarie - 31 martie 2013, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;

- 3 activari > 1 zi calendaristica;

- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

#### *C. Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 8 ore

3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizările referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

#### *D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*

Numarul de reclamații inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamații inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 7.1%

#### *E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

#### *F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

- 0.0013%

#### INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL II 2013

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2012:

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

3. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

- 1 zi calendaristica

4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

- 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

- 100 %

Detalii:

Total 22 instalari internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2013, din care :

- 20 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

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

In contractul cu clientii, termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

- 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

- 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

- 99 %

Detalii:

Total 41 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2012, din care :

- 40 activari in 1 zi calendaristica;

- 1 activari > 1 zi calendaristica;

- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea

acestui;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*I. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*J. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*K. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*L. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0011%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL III 2013

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 iulie – 31 septembrie 2013:

*H. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

3. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 41 instalari internet in perioada 01 iulie – 31 septembrie 2013, din care :

- 39 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului



in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

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

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 43 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2013, din care :

- 41 activari in 1 zi calendaristica;

- 2 activari > 1 zi calendaristica;

- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

### **INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL IV 2013**

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01ianuarie - martie 2013:

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

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 23 instalari internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2013, din care :

- 18 activari in 3 zile calendaristice;

- 5 activari in 5 zile calendaristice;

- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

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

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2013, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;

- 3 activari > 1 zi calendaristica;

- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C. Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 8 ore

3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizările referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*

Numarul de reclamații inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamații inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 7.1%

*E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0013%

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea

acestui;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*I. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*J. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*K. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*L. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.001%+

■ 1 zi calendaristica

4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 41 instalari internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2013, din care :

- 39 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*H. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 43 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2013, din care :

- 41 activari in 1 zi calendaristica;

- 2 activari > 1 zi calendaristica;

- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*I. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*J. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*K. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*L. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.001%+

**INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL I 2014**

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01ianuarie - martie 2012:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 13 instalari internet in perioada 01 ianuarie - 31 martie 2014, din care :

- 8 activari in 3 zile calendaristice;

- 5 activari in 5 zile calendaristice;

- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 ianuarie - 31 martie 2014, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;

- 3 activari > 1 zi calendaristica;

- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C. Termenul de solutiune a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 8 ore

3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamațiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesară intervenția în alte rețele de comunicații electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informații privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate în proprietatea utilizatorului final sau datorite rețelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonați însă sunt înregistrate de sistemele de management a reclamațiilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scăzută a conexiunii.

*D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final*

Numărul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculează ca, raportul dintre numărul total de reclamații închise privind deranjamentele / numărul total de reclamații închise privind corectitudinea facturii și numărul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) înregistrate în ultima zi a perioadei de facturare.

■ 5.1%

*E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente*

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente se calculează ca raport între numărul total de reclamații referitoare la deranjamente validate și numărul de linii pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

■ 2.2%

*F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii*

Reprezintă raportul dintre numărul de reclamații referitoare la corectitudinea facturării și numărul de facturi emise în perioada analizată.

■ 0.0013%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL II 2014

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos găsiți detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet măsurați de SC CRILIS COM SRL în perioada 01 aprilie - 30 iunie 2014:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

3. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri:

■ 1 zi calendaristică

4. durata în care se încadrează 95% din cele mai soluționate cereri:

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 22 instalări internet în perioada 01 aprilie - 30 iunie 2014, din care :

- 20 activări în 2 zile calendaristice;

- 2 activări 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate în termenul de 5 zile.

Nota:

*În calculul acestui indicator NU se vor lua în calcul următoarele situații:*

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) pentru durata în care se încadrează 80% respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri, cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajului cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de Crilis ( ex .se aștepta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către clienți).

*B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii, termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 41 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2014, din care :

- 40 activari in 1 zi calendaristica;

- 1 activari > 1 zi calendaristica;

- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*E Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0011%

**INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL III 2014**

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 iulie – 31 septembrie 2014:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

3. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 21 instalari internet in perioada 01 iulie – 31 septembrie 2014, din care :

- 19 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 43 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 aprilie - 30 iunie 2012, din care :

- 41 activari in 1 zi calendaristica;

- 2 activari > 1 zi calendaristica;

- 99% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de reseaua interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:



■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatii privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*E Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0011%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL IV 2014

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 octombrie -31 decembrie 2014:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 23 instalari internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2014, din care :

- 18 activari in 3 zile calendaristice;

- 5 activari in 5 zile calendaristice;

- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

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

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:  
■ 24 ore
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:  
■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2012, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;
- 3 activari > 1 zi calendaristica;
- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

### *C. Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:  
■ 8 ore
3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:  
■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

### *D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*

Numarul de reclamații inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamații inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 7.1%

### *E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

### *F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0013%

**INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE**

## INTERNET TRIMESTRUL I 2015

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 ianuarie-31 martie 2015

### A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

3. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

4. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 12 instalari internet in perioada 01 ianuarie-31 martie 2015, din care :

- 9 activari in 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile in care instalarea este intarziata din caze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

### B. Termenul de remediere a deranjamentelor

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 13 programari pentru defectiuni internet in perioada 01ianuarie-31 martie 2015, din care:

- 11 activari in 1 zi calendaristica;

- 2 activari > 1 zi calendaristica;

- 90% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

### C Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore
5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:  
■ 3.6 ore
6. procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:  
■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatiiile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatiiilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*E Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata. ■ 0.0011%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL II 2015

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01aprilie -31 iunie 2015:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:  
■ 1 zi calendaristica
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;  
■ 3 zile calendaristice
3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )  
■ 100 %

Detalii:

Total 23 instalari internet in perioada 01 aprilie -31 iunie 2015, din care :

- 18 activari in 3 zile calendaristice;
- 5 activari in 5 zile calendaristice;
- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din cauze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau

ridicarea echipamentului de catre clienti).

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

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01aprilie -31 iunie 2015, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;

- 3 activari > 1 zi calendaristica;

- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de reseaua interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

#### *C. Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 8 ore

3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizările referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

#### *D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*

Numarul de reclamații inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamații inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 7.1%

#### *E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

#### *F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0013%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL III 2015

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos găsiți detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet măsurați de SC CRILIS COM SRL în perioada 01 iulie – 31 septembrie 2015:

### A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

3. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri:

- 1 zi calendaristică

4. durata în care se încadrează 95% din cele mai soluționate cereri;

- 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

- 100 %

Detalii:

Total 21 instalări internet în perioada 01 iulie – 31 septembrie 2015, din care :

- 19 activări în 2 zile calendaristice;
- 2 activări 3 zile calendaristice;
- 100% au fost finalizate în termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua în calcul următoarele situații:*

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locația de furnizare a serviciului în vederea realizării operațiunilor de instalare;
- d) pentru durata în care se încadrează 80% respectiv 95% din cele mai rapid soluționate cereri, cazurile în care întârzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final, aceste cazuri fiind însă incluse în statistica aferentă parametrului procentajului cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situațiile în care instalarea este întârziată din cauze independente de Crilis ( ex .se aștepta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de către clienți).

### B. Termenul de remediere a deranjamentelor

În contractul cu clienții , termenul de remediere a defecțiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucrătoare. ( 48 ore).

4. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

- 12 ore

5. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

- 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip:

- 99 %

Detalii:

Total 43 programări pentru defecțiuni internet în perioada 01 iulie - 30 sept 2015, din care :

- 41 activări în 1 zi calendaristică;
- 2 activări > 1 zi calendaristică;
- 99% au fost finalizate în termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua în calcul următoarele situații:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locația utilizatorului final și acest acces nu este posibil atunci când se dorește efectuarea remedierii;

- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;
- d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*E Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0011%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL IV 2015

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL in perioada 01 octombrie -31 decembrie 2015:

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

3. procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 23 instalari internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2015, din care :

- 18 activari in 3 zile calendaristice;
- 5 activari in 5 zile calendaristice;
- 100 % au fost finalizate in termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) cererile de conectare anulate de solicitant;
- b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;
- c) cazurile in care utilizatorul final nu a permis, in interiorul termenelor convenite, accesul in locatia de furnizare a serviciului in vederea realizarii operatiunilor de instalare;
- d) pentru durata in care se incadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile in care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind insa incluse in statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- e) situatiile in care instalarea este intarziata din caze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

In contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: ■ 12 ore
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:  
■ 24 ore
3. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:  
■ 99 %

Detalii:

Total 39 programari pentru defectiuni internet in perioada 01 octombrie - 31 decembrie 2015, din care :

- 36 activari in 1 zi calendaristica;
- 3 activari > 1 zi calendaristica;
- 96% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

- a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;
- b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;
- c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;
- d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de retea interioara proprietatea acestuia ;
- e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;
- f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C. Termenul de soluționare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

1. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 6,5 ore
2. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:  
■ 8 ore
3. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:  
■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

- a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a L Sat, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;
- b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;
- c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;
- d) sesizările referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final*



Numarul de reclamații înregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamații închise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii închise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) înregistrate în ultima zi a perioadei de facturare.

■ 7.1%

*E. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport între numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet înregistrate în ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise în perioada analizata.

■ 0.0013%

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL I 2016

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de SC CRILIS COM SRL în perioada 01 ianuarie-31 martie 2016

*A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet*

3. durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri:

■ 1 zi calendaristica

4. durata în care se încadreaza 95% din cele mai solutionate cereri;

■ 3 zile calendaristice

4. procentajul cererilor solutionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final ( 5 zile calendaristice conform contract )

■ 100 %

Detalii:

Total 12 instalari internet în perioada 01 ianuarie-31 martie 2016, din care :

- 9 activari în 2 zile calendaristice;

- 2 activari 3 zile calendaristice;

- 100% au fost finalizate în termenul de 5 zile.

Nota:

*In calculul acestui indicator NU se vor lua în calcul urmatoarele situatii:*

a) cererile de conectare anulate de solicitant;

b) cererile de instalare a unor servicii suplimentare;

c) cazurile în care utilizatorul final nu a permis, în interiorul termenelor convenite, accesul în locatia de furnizare a serviciului în vederea realizarii operatiunilor de instalare;

d) pentru durata în care se încadreaza 80% respectiv 95% din cele mai rapid solutionate cereri,cazurile în care intarzierile de instalare sunt rezultatul unei cereri exprese a utilizatorului final,aceste cazuri fiind însa incluse în statistica aferenta parametrului procentajului cererilor solutionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;

e) situatiile în care instalarea este intarziata din caze independente de Crilis ( ex .se asteapta semnarea contractului sau ridicarea echipamentului de catre clienti).

*B. Termenul de remediere a deranjamentelor*

În contractul cu clientii , termenul de remediere a defectiunilor serviciilor de internet este de 2 zile lucratoare. ( 48 ore).

4. durata în care se încadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 12 ore

5. durata în care se încadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:

■ 24 ore

6. procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp precizat in contractul de servicii tip:

■ 99 %

Detalii:

Total 13 programari pentru defectiuni internet in perioada 01ianuarie-31 martie 2016, din care:

- 11 activari in 1 zi calendaristica;

- 2 activari > 1 zi calendaristica;

- 90% au fost finalizate in termenul de o 1 zi.

Nota:

*NU se vor lua in calcul urmatoarele situatii:*

a) remedierea deranjamentului depinde de accesul la locatia utilizatorului final si acest acces nu este posibil atunci cand se doreste efectuarea remedierii;

b) utilizatorul final solicita amanarea remedierii deranjamentului;

c) cazurile referitoare la deranjamente pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele interconectate cu Crilis COM cu privire la care nu se pot primi informatii legate de remedierea problemei aparute;

d) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau de reseaua interioara proprietatea acestuia ;

e) deranjamente cauzate de furtul de cablu care nu sunt reclamate de abonati dar sunt inregistrate de sistemele de management al reclamatilor ;

f) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*C Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorul final*

4. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: ■ 2.1 ore

5. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

■ 3.6 ore

6. procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat prin contractul de servicii tip:

■ 99.9%

Nota:

*Pentru reclamatile privind deranjamentele sunt excluse din statistici cazurile referitoare la :*

a) deranjamentele pentru a caror remediere este necesara interventia in alte retele de comunicatii electronice interconectate cu cea a Sc Crilis, cu privire la care nu se pot primi informatii privind remedierea problemei aparute;

b) deranjamente cauzate de echipamente aflate in proprietatea utilizatorului final sau datorite retelei proprietatea acestuia;

c) deranjamente legate de furtul de cablu care nu sunt raportate de abonati insa sunt inregistrate de sistemele de management a reclamatilor;

d) sesizarile referitoare la viteza scazuta a conexiunii.

*D. Frecventa reclamatilor utilizatorului final* Numarul de reclamatii inregistrate per utilizator final se calculeaza ca, raportul dintre numarul total de reclamatii inchise privind deranjamentele / numarul total de reclamatii inchise privind corectitudinea facturii si numarul de linii (utilizatori ai serviciului de internet) inregistrate in ultima zi a perioadei de facturare.

■ 9.1%

*E Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente*

Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente se calculeaza ca raport intre numarul total de reclamatii referitoare la deranjamente validate si numarul de linii pentru serviciul de acces la internet inregistrate in ultima zi a perioadei de raportare.

■ 1.2%

*F. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii*

Reprezinta raportul dintre numarul de reclamatii referitoare la corectitudinea facturarii si numarul de facturi emise in perioada analizata.

■ 0.0011%