

CobraTELECOM SRL

Zimancuz nr 31 Ap 3 Jud Arad
 ORC Nr J02/83/2012 CU1 29597447
 Email: office@cobratelecom.ro alin.mateas@gmail.com web:www.cobratelecom.ro
 Tel:0730-903165 / 0730-903163 Fax:0356-815730

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

| Anul 2015 | Anul 2015 | Anul 2015 | Anul 2015 | Anul 2016 | Anul 2016 | Anul 2016 | Anul 2016 | Anul 2017 | Anul 2017 | Anul 2017 | Anul 2017 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV |

A.Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

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

| | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|--|
| 12ore | 8ore | 8ore | 8ore | 12ore | 8ore | 8ore | 8ore | | | | |
| 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | | | | |
| 99,5% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | | | | |

B.Termenul de remediere a deranjamentelor

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

| | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|--|
| 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | | | | |
| 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | | | | |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 99% | 100% | 100% | 100% | | | | |

C.Frecventa reclamatilor utilizatorilor finali:

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|

D.Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:

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

E.Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturilor:

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|

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

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

| | | | | | | | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|--|
| 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | 8ore | | | | |
| 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | 24ore | | | | |
| 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | |