



SC ADRANA INTERNATIONAL SRL

Bucuresti , Sector 6
Calea Crangasi nr.46, Bl.8, apt. 38, sector 6,
Cod postal 060343

Procedura de măsurare indicatori de calitate administrativi
pentru serviciile de acces la internet furnizate de către Adrana International S.R.L. către public conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet destinat publicului

A. Procedura pentru măsurare indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Pentru stocarea și prelucrarea datelor se utilizează un fișier electronic, denumit Contracte internet. Se întregistrează în baza de date data contractului. Se pun în funcțiune serviciile și se obține confirmarea funcționalității acestora de către utilizator prin proces verbal de instalare. Termenul pentru furnizarea serviciului respectiv este intervalul de timp în zile dintre data contractului și data de început a facturării serviciilor. Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul în care unul dintre parametri nu este în limitele prevăzute în indicatorii de calitate publicați pe www.adrana.ro, aceștia se vor reactualiza.

A2. Procedura pentru măsurare a termenului de remediere a deranjamentelor

Pentru stocarea și prelucrarea datelor se utilizează un fișier electronic, denumit Registru sesizări. In momentul primirii unei sesizari de la un utilizator, pe orice cale, acesta se va întregistra în acest fișier. In momentul confirmării utilizatorului a remedierii deranjamentului (telefonice, electronic, etc) sesizarea se încheie. Termenul de remediere a deranjamentului este egal cu diferența dintre data înregistrării și data confirmării remedierii. Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul în care unul dintre parametri nu este în limitele prevăzute în indicatorii de calitate publicați pe www.adrana.ro, aceștia se vor reactualiza.

A3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Orice reclamație se înregistrează în registrul de sesizări unde se specifică data înregistrării. In momentul soluționării se întregistrează în registrul de sesizări data și ora soluționării. Termenul de soluționare este egal cu diferența în zile între data înregistrării și data soluționării. Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul în care unul dintre parametri nu este în limitele prevăzute în indicatorii de calitate publicați pe www.adrana.ro, aceștia se vor reactualiza. Prezenta procedură este publicată și reactualizată la adresa www.adrana.ro.

Director General
Adrana International S.R.L.
Gheorghe Adrian