

## **Procedura de masurare indicatori de calitate administrativi**

pentru serviciile de acces la internet furnizate de catre OpticNet – Serv SRL catre public conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet destinat publicului

### **A. Procedura pentru masurare indicatori de calitate administrativi**

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

Pentru stocarea si prelucrarea datelor se utilizeaza un fisier electronic, denumit Contracte internet.

Se intregistreaza in baza de date data contractului.

Se pun in functiune serviciile si se obtine confirmarea functionalitatii acestora de catre utilizator prin proces verbal de instalare.

Termenul pentru furnizarea a serviciului respectiv este intervalul de timp in zile dintre data contractului si data de inceput a facturarii serviciilor.

Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul in care unul dintre parametrii nu este in limitele prevazute in indicatorii de calitate publicati pe [www.adrana.ro](http://www.adrana.ro), acestia se vor reactualiza.

#### **A2. Procedura pentru masurare a termenului de remediere a deranjamentelor**

Pentru stocarea si prelucrarea datelor se utilizeaza un fisier electronic, denumit Registru sesizari.

In momentul primirii unei sesizari de la un utilizator, pe orice cale, acesta se va intregistra in acest fisier..

In momentul confirmarii utilizatorului a remedierii deranjamentului (telefonic, electronic, etc) sesizarea se inchide.

Termenul de remediere a deranjamentului este egal cu diferenta dintre data inregistrarii si data confirmarii remedierii.

Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul in care unul dintre parametrii nu este in limitele prevazute in indicatorii de calitate publicati pe [www.adrana.ro](http://www.adrana.ro), acestia se vor reactualiza.

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

Orice reclamație se inregistreaza in registrul de sesizari unde se specifica data intregistrarii.

In momentul solutionarii se intregistreaza in registrul de sesizari data si ora solutionarii.

Termenul de solutionare este egal cu diferenta in zile intre data inregistrarii si data solutionarii.

Datele rezultate se vor analiza trimestrial. In cazul in care unul dintre parametrii nu este in limitele prevazute in indicatorii de calitate publicati pe [www.adrana.ro](http://www.adrana.ro), acestia se vor reactualiza.

Prezenta procedura este publicata si reactualizata la adresa [www.adrana.ro](http://www.adrana.ro).

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