

Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.07.2012 – 30.09.2012

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet.

1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 zile;
2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 13 zile;
3. Procentajul cererilor solutionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 97%;

Observatii:

- Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
 - Program: luni – vineri: 09:00 – 18:00;
- Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
 - Sediul GMB Computers: Str. Traian nr. 68A, Constanța;
 - Email: support@gmb.ro;
 - Telefonic: 0040-722-736875
 - Fax: 0040-241-673199
- Fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor este de 30 zile.

A.2. Termenul de remediere al deranjamentelor.

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: 8 ore;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: 13 ore;
- Procentajul deranjamentelor valide soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 88%;

Observatii:

- Fereastra standard de timp pentru remedierea deranjamentelor valide este de 48 ore.

A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final.

- Numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: 0,001

Observatii:

- Procedura de Transmitere a Reclamațiilor Privind Funcționarea Serviciilor de Comunicatii Electronice este disponibilă pe site-ul GMB Computers:

http://www.gmb.ro/cs-docs/919_procedura.pdf

A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente.

- Numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: 0,001

Internet • networking • communication • software • computers • professional service • training • peripherals

A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării.

- Numărul reclamatilor privind corectitudinea facturării înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: 0

A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali.

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 zile;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 zile;
- Procentajul reclamatii solutionate în termenul asumat de furnizor: 100%;



**CONSTANTA
HEAD OFFICE**
B-dul Ferdinand 32
Tel.: + 40 241 619.222
Fax: + 40 241 673.199
E-mail: office@gmb.ro
Web: www.gmb.ro

CONSTANȚA
Ion Lahovari 158
Tel.: + 40 241 516.848
Fax: + 40 241 516.848
E-mail: cursuri@gmb.ro
Web: www.ciid.ro

CERNAVODA
Str. Nicolae Titulescu 4
Tel: +40 241 235.235
Fax: +40 241 235.235
E-mail: cernavoda@gmb.ro
Web: www.gmb.ro

MANGALIA
Soseaua Constantei 18
Tel: +40 241 752.230
Fax: +40 241 752.230
E-mail: mangalia@gmb.ro
Web: www.gmb.ro

TULCEA
Str. Alunișului 15
Camera 101-102
Tel: +40 240 532.712
Fax: +40 240 532.712
E-mail: cit@gmb.ro
Web: www.cit.ro