

## Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.04.2012 – 30.06.2012

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

1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 6 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: 95%;

#### 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: 14 ore;
- Procentajul deranjamentelor valide soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 81%;

#### 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: 0,002

#### 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](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: 0,003

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: 5 zile;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 5 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