

## Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.04.2014 – 30.06.2014

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

1. Durata în care se încadrează 83% 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 83% 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: 0,003

#### Observatii:

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

<http://www.gmb.ro/wp-content/uploads/2014/01/Procedura-de-transmitere-a-reclamațiilor-privind-funcționarea-serviciilor-de-comunicatii-electronice1.pdf>

### A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente.

- Numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: 0,003

#### **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 83% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 5 zile;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 6 zile;
- Procentajul reclamatii solutionate în termenul asumat de furnizor: 100%;

**CONSTANȚA**  
HEAD OFFICE

Str. Traian 68A

Tel.: 0241 619.222  
Fax: 0241 673.199  
E-mail: office@gmb.ro  
Web: www.gmb.ro

**CONSTANȚA**

Centrul de Instruire în  
Informatica  
Ion Lahovari 158

Tel.: 0241 516.848  
Fax: 0241 516.848  
E-mail: cursuri@gmb.ro  
Web: www.ciid.ro

**CERNAVODA**  
SHOWROOM

Str. Nicolae Titulescu 4

Tel: 0241 235.235  
Fax: 0241 235.235  
E-mail: cernavoda@gmb.ro  
Web: www.gmb.ro

**MANGALIA**  
SHOWROOM

Soseaua Constantei 38A

Tel: 0241 752.230  
Fax: 0241 752.230  
E-mail: mangalia@gmb.ro  
Web: www.gmb.ro