

Bitway Telecom SRL

Sediul social: Bucuresti, Bd. Ghica Tei nr. 137A, sector 2

Nr. inreg. Registrul Comertului: J40/5878/2006

Cod fiscal: RO18563350

Telefon/fax: 021 242 0363, 031 710 2222

E-mail: office@bitway.ro

Web: www.bitway.ro

Cont bancar lei: RO54 BRDE 429S V581 1369 4450, BRD ag. Teiul Doamnei

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Trimestrul I 2013

A. Indicatori de calitate administrativi**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 2) Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 de zile): 100%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor:

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore
- 3) Procentajul de deranjamente remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorilor finali: sub 2% pe luna**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: sub 2% pe luna****A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturilor: sub 1% pe luna****A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 24 de ore
- 3) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 48 de ore (100%)

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul II 2013

A. Indicatori de calitate administrativi**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 2) Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 de zile): 100%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor:

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6ore
- 3) Procentajul de deranjamente remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorilor finali: sub 2% pe luna**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: sub 2% pe luna****A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturilor: sub 1% pe luna****A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 24 de ore
- 3) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 48 de ore (100%)

Bitway Telecom SRL

Sediul social: Bucuresti, Bd. Ghica Tei nr. 137A, sector 2

Nr. inreg. Registrul Comertului: J40/5878/2006

Cod fiscal: RO18563350

Telefon/fax: 021 242 0363, 031 710 2222

E-mail: office@bitway.ro

Web: www.bitway.ro

Cont bancar lei: RO54 BRDE 429S V581 1369 4450, BRD ag. Teiul Doamnei

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Trimestrul III 2013

A. Indicatori de calitate administrativi**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 2) Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 de zile): 100%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor:

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 5 ore
- 3) Procentajul de deranjamente remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorilor finali: sub 1% pe luna**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: sub 2% pe luna****A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturilor: sub 2% pe luna****A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 20 de ore
- 3) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 48 de ore (100%)

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul IV 2013

A. Indicatori de calitate administrativi**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 2) Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 de zile): 100%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor:

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 5 ore
- 3) Procentajul de deranjamente remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore): 98%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorilor finali: sub 1% pe luna**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: sub 3% pe luna****A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturilor: sub 2% pe luna****A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 22 de ore
- 3) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 48 de ore (100%)

Bitway Telecom SRL

Sediul social: Bucuresti, Bd. Ghica Tei nr. 137A, sector 2

Nr. inreg. Registrul Comertului: J40/5878/2006

Cod fiscal: RO18563350

Telefon/fax: 021 242 0363, 031 710 2222

E-mail: office@bitway.ro

Web: www.bitway.ro

Cont bancar lei: RO54 BRDE 429S V581 1369 4450, BRD ag. Teiul Doamnei

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Trimestrul I 2014

A. Indicatori de calitate administrativi**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:**

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 2) Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate cereri: 0 zile
- 3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 de zile): 100%

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor:

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore
- 3) Procentajul de deranjamente remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 ore): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorilor finali: sub 1% pe luna

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: sub 2% pe luna

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturilor: sub 2% pe luna

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- 1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 ore
- 2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 24 de ore
- 3) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor: 48 de ore (100%)