

Furnizor: XNS MEDIA S.R.L.

Nr.ord.reg.com/an: J40/1989/2006

C.I.F.: RO 18360614

Sediul: Sos Mihai Bravu Nr. 62A, SUBSOL 1, CORP B

Indicativ S1:6, Incinta Spectrum Business Center, Sector 2

Judet: Bucuresti

Cont: RO08 BRDE 426S V602 9155 4410

Banca: BRD - Ag Iancului

Capital Social: 200 RON



## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENTI SERVICIULUI DE INTERNET TRIMESTRUL II 2012

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de XNS Media in perioada 01 Aprilie – 30 Iunie 2012:

### 1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet

- a. **100%** = procentajul conexiunilor activate în termenul contractual;
- b. **4 zile** = durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări;
- c. **6 zile** = durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

Nota: Termenul maxim asumat de furnizare a serviciilor de internet este de 3 zile lucratoare conform programului de lucru afisat pe [www.xns.ro](http://www.xns.ro).

### 2. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul de internet

- a. **99,7%** = procentajul reclamațiilor soluționate in termenul prevăzut în contract
- b. **4 ore** = durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări
- c. **8 ore** = durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări

Nota: Termenul maxim asumat de remediere a defecțiunilor aparute la serviciul de internet este de 24 ore conform programului de lucru afisat pe [www.xns.ro](http://www.xns.ro).

### 3. Termenul de solutionare a reclamațiilor, altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet

- a. **100%** = procentajul reclamațiilor soluționate in termenul prevăzut în contract
- b. **2 zile** = durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări
- c. **3 zile** = durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări

Nota: Termenul maxim asumat de remediere a reclamațiilor primite de la utilizatorii finale este de 24 ore conform programului de lucru afisat pe [www.xns.ro](http://www.xns.ro).

### 4. Frecvența reclamațiilor

- a. **2%** = raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / numar total clienti de internet.

### 5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet

- a. **2%** = Se calculează raportul dintre numarul total de reclamații referitoare la defecțiuni/deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / numar total clienti de internet.

### 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare

- a. **0.5%** = Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / numar total clienti de internet.