



**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**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 100 %

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 95%

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 35 reclamatii la 1000 de clienti**

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 40 reclamatii la 1000 de clienti**

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0,0%.**

**A6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 48 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 72 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 98%

Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii scrise este de luni pana vineri între orele 8:00 – 16:00.

Conform programului afisat la punctele de vanzare (Live Support, IVR, WebCare) 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana; apel telefonic la serviciul Relatii cu Clientii - 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana la +40-248-206611

**Integrator sisteme de securitate/IT**

**efractie • incendiu • CCTV • control acces • adresare publica • automatizari /BMS**

---