

## Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.07.2012 – 30.09.2012

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

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: **7 zile**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: **13 zile**;
- Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **96%**;

#### *Observații:*

- Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
- Program: luni – vineri: 08:30 – 17:30;
- Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
- Email: office@computerserv.ro;
- Telefonic: (+40) 752230072
- 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 soluționate deranjamente valide: **7 ore**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate deranjamente valide: **12 ore**;
- Procentajul deranjamentelor valide soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final:

**87%**;

#### *Observații:*

- 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: **0,0015**

#### *Observații:*

•Procedura de Transmitere a Reclamațiilor Privind Funcționarea Serviciilor de Comunicații Electronice este disponibilă pe site-ul [www.computerserv.ro/informare](http://www.computerserv.ro/informare):

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

•Numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0,0015**

### **A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.**

•Numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

### **A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.**

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: **1 zi**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: **1 zi**;
- Procentajul reclamații soluționate în termenul asumat de furnizor: **100%**;