

**Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.04.2013 – 30.06.2013**

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

1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: **7 zile**;
2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: **13 zile**;
3. 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) 752.230.072;
- 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**

**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 reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: **100%**;