

Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.10.2013 – 31.12.2013

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

1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: **8 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: **94%**;

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: **13 ore**;
- Procentajul deranjamentelor valide soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **81%**;

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: **0,003**

A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente.

- Numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0,003**

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: **6 zile**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: **6 zile**;
- Procentajul reclamații soluționate în termenul asumat de furnizor: **100%**;