

S.C. SAGNET TELECOM SRL

Punct de lucru: BUJOREANCA

Sediul: CORNESTI

CIF: 29975682

Nr.Reg.Com: J15/212/2012

Cont: RO16INGB0000999902947871

Banca: ING BANK

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- Trimestrul I 2012 –**

A. Indicatori de calitate administrative

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 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: 12 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100

%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0.1

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0.08

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.02

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 12 ore
 - reclamatii privind factura: 1 zi
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 24 ore
 - reclamatii privind factura: 5 zile
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 100 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 100 %