



FullWebServer srl

www.fullwebserver.com

SC FullWebServer s.r.l.

Strada Principala (DN 7), nr. 182

Lo. Titu, Jud. Dambovita, Sat Salcuta

C.I.F.: RO 30157989, Nr.inreg.: J15/326/2012

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

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: 5 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 32 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 5 reclamatii la 75 abonati = 0.0667%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 5 reclamatii la 75 abonati = 0.0667%

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0 reclamatii la 75 abonati = 0%

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 8 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 28 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) – 100%.