



FullWebServer srl

[www.fullwebserver.com](http://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 reclamatiilor utilizatorului final: 5 reclamatii la 48 de clienti=0.1042%**

##### **A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 2 reclamatii la 48 de clienti=0.0417%**

##### **A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0 reclamatii la 48 de clienti=0%**

##### **A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor 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 reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) –100%.