



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 reclamatilor utilizatorului final: 0 reclamatii la 72 abonati = 0%**

##### **A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 reclamatii la 72 abonati = 0%**

##### **A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0 reclamatii la 72 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%.*