

S.C. Everest Expedition SRL
Pitesti, Bl. P21, Sc. C, Ap. 18
J03/989/2002, CUI15099884

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

A. Indicatori de calitate administrativi:

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- A1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: - Nu
- A2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: - Nu
- A3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 100 %

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

- B1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- B2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore
- B3) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100%

C. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- C1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 6 ore
- C2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- C3) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%

D. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 2 reclamatii la 65 de clienti

E. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 2 reclamatii la 65 de clienti

F. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0,0%.

Programul de lucru al Serviciului de Relatii cu Clientii pentru reclamatii scrise este de luni pana vineri între orele 8:00 – 16:00, 7 zile pe saptamana;
Apel telefonic la serviciul Relatii cu Clientii - 24 de ore pe zi, 7 zile pe saptamana la +40-744-60.68.05