

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 II - 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: 4 ore
- B2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4 ore
- B3) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100%

**C. Termenul de solutionare a reclamatii primite de la utilizatorii finali:**

- C1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 4 ore
- C2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 4 ore
- C3) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%

**D. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 1 reclamatii la 65 de clienti**

**E. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 1 reclamatii la 65 de clienti**

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