

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 2013**

### **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: 1 ore
- B2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1 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 – 2 ore
- C2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii –1 ore
- C3) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%

#### **D. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 6 reclamatii la 65 de clienti**

#### **E. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 6 reclamatii la 65 de clienti**

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