

INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET

Trimestrul IV - 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor **de internet** masurati de Dainet Solutions in perioada **octombrie – decembrie 2013**:

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile lucratoare
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile lucratoare
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72 ore lucratoare): 100 %

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore lucratoare
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore lucratoare
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (4 h lucratoare): 98,15 %

3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:

3 reclamatii, 2 reclamatii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

4. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:

0 reclamatii

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 6 ore
 - reclamatii privind factura: 0

- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 6 ore
 - reclamatii privind factura: 0

- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (8 h): 99 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 100 %