

Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.07.2015 – 30.09.2015

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet. Durata în care se încadrează 85% din cele mai rapid solutionate cereri: **1 zi**; Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **3 zile**;

Procentajul cererilor solutionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 100%;

Observatii:

Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet: Program: luni – vineri: 09:00 – 18:00 ; sambata 09:00 – 13:00;

Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet: Email: office@green-soft.ro ;

Telefonic:

+40730184857

+40(341)100777

+40(341)100778

Fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor este de **5 zile**.

A.2. Termenul de remediere al deranjamentelor.

Durata în care se încadrează 85% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: - 20 minute;

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: - 10 minute;

Procentajul deranjamentelor valide solutionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 100%;

Observatii:

Fereastra standard de timp pentru remedierea deranjamentelor valide este de **48 ore**.

A.3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final.

Numărul reclamatilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

Procedura de Transmitere a Reclamațiilor Privind Funcționarea Serviciilor de Comunicații

Electronice este disponibilă pe site-ul www.green-soft.ro secțiunea Info Clienti :

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente.

Numărul reclamatilor referitoare la deranjamente înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării.

Numărul reclamatilor privind corectitudinea facturării înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali.

Durata în care se încadrează 85% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 20 minute

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 10 minute

Procentajul reclamatii solutionate în termenul asumat de furnizor: 100%