

## Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.04.2015 – 30.06.2015

**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](mailto: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](http://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%