



digital construction network

DCN

internet service provider

SC DIGITAL CONSTRUCTION NETWORK SRL

Sediul : Str. Th. Pallady, Nr. 3, Bl. X1, Ap. 169, Sect. 3

RC : J40 / 6892 / 13.04.2005

CUI : 17478310 – Atribut fiscal RO

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul I 2015 –

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 99 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 16 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48h): 96%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 72 reclamatii la 1000 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 28 reclamatii la 1000 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0.8%.

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 6 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 16 ore
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 99%.