



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 IV 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: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 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: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 36 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): 95%

**A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final:** 152 reclamatii la 1000 de clienti

**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente:** 128 reclamatii la 1000 de clienti

**A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii:** 0.1%.

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 48 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 72 ore
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (720 ore) – 90%.