



Adresa: Bucuresti, Str. Avram Iancu 22, sector 2

CUI: RO17072761  
Telefon: 031 005 50 50  
E-mail: office@caronet.ro

Registru comerțului: J40/21801/2004  
Fax: 031 005 50 51  
Web: www.caronet.ro

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet 2016 - trimestrul III**

### **A. Indicatori de calitate administrative**

#### **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: 1 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):100 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 100%

#### **A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%**

#### **A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 1%**

#### **A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%**

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 1 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 1 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (8 ore) – 100%.