

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul IV 2012 -**

A. Indicatorii 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: 5 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 99 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12 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 (72 h): 99,5 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: referitoare la deranjamente si factura. 0,0012%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 23 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: reclamatii la 500 de facturi 0,04%

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 12 ore
 - reclamatii privind factura: 1 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 36 ore
 - reclamatii privind factura: 15 zile
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): 90 %
 - reclamatii privind factura (30 zile): 99 %

Nota

1. Indicatorii au fost calculate pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2012;
2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:

2.1. Telefon

Serviciu disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea urmatoarelor numere de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client):
0264-414.065(romtelecom), 0364-401.272(rds)

2.2. Acces direct

La caseria Wavenet din localitatea Cluj-Napoca, str.Pastorului nr.12, de **Luni** pana **Vineri** in intervalul orar 8.30-16.30.

2.2. Web Site

Completand formularul disponibil la pagina : <http://www.wavenet.ro/contact.php> completand toate campurile solicitate