

## Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.10.2012 – 31.12.2012

### **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: 08:00 – 24:00 ; sambata – duminica 09:00 – 21:00

Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:

Email: [contact@alienstation.ro](mailto:contact@alienstation.ro) ;

Telefonic: (+40) 757.700.700

(+40) 764.069.059

(+40) 724.999.996

(+40) 724.999.786

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. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final.**

Numărul reclamațiilor 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.alienstation.ro](http://www.alienstation.ro) secțiunea Info Clienti :

### **A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente.**

Numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

### **A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.**

Numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

### **A.6. Termenul de solutionare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.**

Durata în care se încadrează 85% din cele mai rapid solutionate reclamații: 20 minute

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamații: 10 minute

Procentajul reclamațiilor solutionate în termenul asumat de furnizor: **100%**