

Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.01.2013 – 31.03.2013

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 ;

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:

- 10 minute;

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide:

- 2 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. Frecventa reclamatilor utilizatorului final.

Numărul reclamatilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

Procedura de Transmitere a Reclamatilor Privind Functionarea Serviciilor de Comunicatii Electronice este disponibilă pe site-ul www.alienstation.ro sectiunea Info Clienti :

A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente.

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

A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturării.

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

A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali.

Durata în care se încadrează 85% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 10 minute

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 2 minute

Procentajul reclamatii solutionate în termenul asumat de furnizor: 100%