

# **S.C. POWER NET TELECOM S.R.L.**

Sediu: sat. Paucisoara, com. Gănești, nr. 10, jud. Mureș  
Cap. Soc.: 200 Lei, ORC - J26/927/2009, C.U.I. 26132498, Atribut fiscal: RO

---

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

**~ trimestrul I 2014 ~**

### **A. Indicatori de calitate administrativi**

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata în care se încadrează 90% din cele mai rapid soluționate cereri: 3 zile
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 5 zile
- c) Procentul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (10 zile): 95 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata în care se încadrează 85% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- b) Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 98%

A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 40 reclamații la 1000 de clienți

A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 35 reclamații la 1000 de clienți

A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii: 0,04%.

A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații – 24 ore
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații – 48 ore

**- Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (72 ore) – 98%.**