

PROFGROUP



SC PROFGROUP SRL

RC J40 / 16429 / 2003 Tel: 02124301537 / 0722409702

Cod Fiscal RO 16013422 e-mail: office@profgroup.ro

IBAN RO97RNCB0078007135450001 web: www.profgroup.ro

Banca BCR STEFAN CEL MARE

Adresa: Str. Cetatea de Balta 47, Bl. P5, Sc. B, Parter,
interfon 00, sector 6 , Bucuresti

Cod postal: 060963

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 2015 –

A. Indicatori 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: 2 zile

b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile

c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile):
98 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore

b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 36 ore

c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 h):

95% A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 5 reclamatii la 500 de clienti

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 5 reclamatii la 500 de clienti

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 48 ore

- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 72 ore

- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 90%.