



Constanta Str. Zorelelor Nr. 45-47  
Telefon: 0720085701 [www.canals.ro](http://www.canals.ro) E-mail: [contact@canals.ro](mailto:contact@canals.ro)

---

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

Indicatorii de calitate administrativi

### **1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): - 98 %

### **2. 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: 18 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): - 99%

### **3. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali:**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 48 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 72 ore
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (96 ore): – 99%.

### **4. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 2%.**

### **5. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 1.8%**

### **6. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0.2%**

### **7. Termenul de solutionare a reclamatilor privind corectitudinea facturii:**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 7 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 7 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (7 zile): - 7 zile