

SC PROMPT SERVICE COMPUTER SRL
RO18254419
J15/1329/2005
GURA FOII 107 DAMBOVITA

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul I 2012

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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 100%

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 (48 h): 100%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 5 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 5 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%.

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul II 2012

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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 99 %

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 (48 h): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 6 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 6 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 99%.

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul III 2012

A. Indicatorii 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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 99 %

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 (48 h): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 8 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 8 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 99

SC PROMPT SERVICE COMPUTER SRL
RO18254419
J15/1329/2005
GURA FOII 107 DAMBOVITA

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 2012

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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 99 %

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 (48 h): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 6 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 6 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 99%.

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul I 2013

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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 99 %

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 (48 h): 99%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 6 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 6 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 99%.

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea
serviciului de acces la internet
- trimestrul II 2013**

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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 100 %

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 (48 h): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 5 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 5 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%.

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea
serviciului de acces la internet
- trimestrul III 2013**

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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 100 %

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 (48 h): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 7 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 7 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%.

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 2013

A. Indicatorii 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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 100 %

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 (48 h):100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 4 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 4 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%.

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 in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 100 %

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 (48 h):100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 4 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 4 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%.

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul II 2014**

A. Indicatorii 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: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (5 zile): 100 %

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 (48h):100%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 8 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 8 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36 ore
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) – 100%.

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul III 2014**

A. Indicatorii 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: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 48h
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72h): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48h
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 100%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 5 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 5 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36h
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72h) – 100%.

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
-trimestrul IV 2014**

A. Indicatorii 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: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 48h
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72h): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48h
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 100%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 7 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 7 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36h
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72h) – 100%.

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

A. Indicatorii 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: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 48h
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72h): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48h
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 100%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 5 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 5 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36h
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72h) – 100%

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

A. Indicatorii 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: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 24h
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72h): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48h
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 100%

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 4 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 4 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36h
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72h) – 100%

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

A. Indicatorii 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: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 48h
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72h): 100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48h
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 100% .

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 4 reclamatii la 100 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 4 reclamatii la 100 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24h
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 36h
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72h) – 100%