**SC Full Duplex SRL**

RC J40 / 5966 / 2003 Tel: 0216876350 / 0744188919

Cod Fiscal RO 15404767 e-mail: tehnic@fdx.ro

IBAN RO50CECEB20001RON0471353 web: [www.fdx.ro](http://www.fdx.ro)

Banca CEC SMB Ag. Stefan cel Mare

Adresa: B-dul Lacul Tei nr. 79, bloc 15A,

scara A, etaj 7, ap. 32, sector 2, Bucuresti

Cod postal: 020375

**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: 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): 95 %

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 reclamatiilor utilizatorului final: 44 reclamatii la 1000 de clienti

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 41 reclamatii la 1000 de clienti

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0%.

A6. Termenul de solutionare a reclamatiilor 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 reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 90%.