



## **Parametrii de calitate SC ENIASAN SRL**

### **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): 99 %

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 99%

#### **A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 45 reclamatii la 1000 de clienti**

#### **A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 32 reclamatii la 1000 de clienti**

#### **A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0,10%.**

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 48 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 99%