

Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.10.2012 – 31.12.2012

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet.

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: **7 zile**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: **13 zile**;
- Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **96%**;

Observații:

- Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
- Program: luni – vineri: 08:30 – 17:30;
- Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
- Email: office@wns.ro;
- Telefonic: (+40) 241485094
- Fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor este de **30 zile**.

A.2. Termenul de remediere al deranjamentelor.

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate deranjamente valide: **7 ore**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate deranjamente valide: **12 ore**;
- Procentajul deranjamentelor valide soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **87%**;

Observații:

- Fereastra standard de timp pentru remedierea deranjamentelor valide este de **48 ore**.

A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final.

- Numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0,0015**

Observații:

- Procedura de Transmitere a Reclamațiilor Privind Funcționarea Serviciilor de Comunicații Electronice* este disponibilă pe site-ul www.wns.ro/contact.php

A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente.

- Numărul reclamațiilor referitoare la deranjamente înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0,0015**

A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.

- Numărul reclamațiilor privind corectitudinea facturării înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **0**

A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali.

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: **1 zi**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: **1 zi**;
- Procentajul reclamații soluționate în termenul asumat de furnizor: **100%**;