

# SC Full Duplex SRL

RC J40 / 5966 / 2003

Cod Fiscal RO 15404767

IBAN RO50CECEB20001RON0471353

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

Tel: 0216876350 / 0744188919

e-mail: [tehnic@fdx.ro](mailto:tehnic@fdx.ro)

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

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 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: 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 reclamatilor utilizatorului final: 44 reclamatii la 1000 de clienti

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

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%.

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