

S.C. Teen Telecom SRL
Cod Unic de Inregistrare: RO18654164
Registrul Comertului: J40/7617/2006
Sediul Social: Complex Agroindustrial Unirea 2,
etaj 1 camera 1 – Str. Sfanta Vineri nr 24
Banca: CreditEuropeBank



**INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI
AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET
Trimestrul IV 2013**

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de TeenTelecom in perioada 1 Octombrie – 31 Decembrie 2013:

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet

- a. **100%** = procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final;
- b. **3 zile** = durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări;
- c. **5 zile** = durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări

2. Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul de internet

- a. **99,4%** = procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul
- b. **3 ore** = durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;
- c. **7 ore** = durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide;

3. Termenul de solutionare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

- a. **100%** = procentajul deranjamentelor remediate in termenul asumat de furnizor
- b. **2 zile** = durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii
- c. **6 zile** = durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii

4. Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali

- a. **1,5%** = raportul dintre numărul total de reclamații **înregistrate** în perioada de raportare, indiferent de obiectul reclamației (dar referitoare numai la serviciul de internet) / numar total clienti de internet.

5. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

- a. **1%** = Se calculează raportul dintre numarul total de reclamații referitoare la defecțiuni /deranjamente care au fost **înregistrate** în perioada de raportare / numar total clienti de internet.

6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării;

- a. **0.4%** = Se calculează raportul dintre numărul total de reclamații privind facturarea (clienților care au și serviciul de internet) care au fost **înregistrate** in perioada de raportare / numar total clienti de internet.