

# SC T.V. POST SRL BACAU

Str. Valea Alba, nr. 8, bl. 8, sc. D, apt. 1,  
Jud. Bacau, Localitatea Bacau,  
Email: tv.post@yahoo.com

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul I 2014

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: **1 zi calendaristică**
  - Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: **2 zile calendaristice**
2. **Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
  - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide remedieri: **2 ore**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **3 ore**
3. **Termenul de soluționare a reclamațiilor**
  - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
4. **Frecvența reclamațiilor**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.20 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.00 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0.20 %**

# SC T.V. POST SRL BACAU

Str. Valea Alba, nr. 8, bl. 8, sc. D, apt. 1,  
Jud. Bacau, Localitatea Bacau,  
Email: tv.post@yahoo.com

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul II 2014

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: **1 zi calendaristică**
  - Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: **2 zile calendaristice**
2. **Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
  - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide remedieri: **2 ore**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **3 ore**
3. **Termenul de soluționare a reclamațiilor**
  - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
4. **Frecvența reclamațiilor**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.65 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.45%**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0.40 %**

# SC T.V. POST SRL BACAU

Str. Valea Alba, nr. 8, bl. 8, sc. D, apt. 1,  
Jud. Bacau, Localitatea Bacau,  
Email: tv.post@yahoo.com

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul III 2014

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: **1 zi calendaristică**
  - Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: **2 zile calendaristice**
2. **Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
  - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide remedieri: **2 ore**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **2 ore**
3. **Termenul de soluționare a reclamațiilor**
  - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
4. **Frecvența reclamațiilor**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.25%**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.25 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0.00 %**

# SC T.V. POST SRL BACAU

Str. Valea Alba, nr. 8, bl. 8, sc. D, apt. 1,  
Jud. Bacau, Localitatea Bacau,  
Email: tv.post@yahoo.com

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul IV 2014

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: **1 zi calendaristică**
  - Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: **2 zile calendaristice**
2. **Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
  - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide remedieri: **1 ore**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **1 ore**
3. **Termenul de soluționare a reclamațiilor**
  - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
4. **Frecvența reclamațiilor**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.65 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.65 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0.20 %**

# SC T.V. POST SRL BACAU

Str. Valea Alba, nr. 8, bl. 8, sc. D, apt. 1,  
Jud. Bacau, Localitatea Bacau,  
Email: tv.post@yahoo.com

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Trimestrul I 2015

1. **Termenul de furnizare a serviciilor de internet – instalare și activare**
  - Procentajul conexiunilor activate în termenul contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări: **1 zi calendaristică**
  - Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări: **1 zile calendaristice**
2. **Termenul de remediere a defecțiunilor apărute la serviciul Internet**
  - Procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide remedieri: **1 ore**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide remedieri: **1 ore**
3. **Termenul de soluționare a reclamațiilor**
  - Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul de remediere prevăzut contractual: **100%**
  - Durata în care se încadrează 80% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
  - Durata în care se încadrează 95% cele mai rapide soluționări: **1 zi**
4. **Frecvența reclamațiilor**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.20 %**
5. **Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de acces la Internet**
  - Frecvența reclamațiilor: **4.15 %**
6. **Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare**
  - Frecvența reclamațiilor: **0.10 %**