

Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.10.2020 – 31.12.2020

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

1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri : **1 zi**;
2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: **1 zi**;
3. Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **100%**;

Observatii:

- Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
Program: luni - vineri: 08.00 - 16:30;
- Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
Sediul TRIDENT SM: Incinta Port Constanta;
Email: office@tridentsm.ro
Telefonic: (+40) 241 601112
Fax: (+40) 241 601507
- Fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor este de **1 zi**.

A.2. Termenul de remediere al deranjamentelor

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate deranjamente valide: **35 minute**;
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate deranjamente valide: **40 minute**;
- Procentajul deranjamentelor valide soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **100%**;

Observatii:

- Fereastra standard de timp pentru remedierea deranjamentelor valide este de **1 zi**.

S.C. TRIDENT SERVICII ȘI MENTENANȚĂ S.A.

Cod fiscal: 16933677; **Registrul Comerțului:** J40/18361/2004; **Capital social:** 11.584.100 RON;

Sediul social: Șoseaua Olteniței, Nr. 107 A, Corpul C1, ETAJ 4, Camera 11, Sector 4, București

Telefon: +40 31 41 38 528; **Fax:** +40 21 31 67 584; **Telefon punct de lucru Constanța** +40 241 60 11 52; +40 241 60 13 61;

Fax punct de lucru Constanța: +40 241 60 15 07; **Web:** www.tridentsm.ro; **E-mail:** office@tridentsm.ro;

Operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 3197, 9490; ISO 9001-26714/10/R: RINA SIMTEX-RENAR

Proprietate Trident Servicii și Mentenanță

A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

- Numarul reclamațiilor inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **1**

Tel.: (+40) 241-601112 / Fax: (+40) 241-601507 email: office@tridentsm.ro

A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

- Numarul reclamațiilor referitoare la deranjamente inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **1**

A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării.

- Numarul reclamațiilor privind corectitudinea facturării inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0**

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamații: **40 min;**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamații: **50 min;**
- Procentajul reclamații solutionate in termenul asumat de furnizor: **100%;**

Tel.: (+40) 241-601112 / Fax: (+40) 241-601507; email: office@tridentsm.ro