

## **Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.01.2018 – 31.03.2018**

### ***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 UTISP: Incinta Port Constanta;  
Email: office@utism.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: **45 minute;**
- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate deranjamente valide: **50 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.**

### ***A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final***

- Numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: **1**

#### **UTI 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 38 524; Fax: +40 31 41 38 666;  
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;  
Operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 3197, 9490; Web: www.uti.eu.com; E-mail: office@uti.eu.com;  
ISO 9001-26714/10/R : RINA SIMTEX-RENAR

Tel.: (+40) 241-601112 / Fax: (+40) 241-601507 email: [office@utism.ro](mailto:office@utism.ro)

#### **A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

- Numarul reclamatilor referitoare la deranjamente inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0**

#### **A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii.**

- Numarul reclamatilor privind corectitudinea facturarii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0**

#### **A.6. Termenul de soluționare a reclamatilor 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 reclamatii solutionate in termenul asumat de furnizor: **100%;**

Tel.: (+40) 241-601112 / Fax: (+40) 241-601507; email: [office@utism.ro](mailto:office@utism.ro)

#### **UTI 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 38 524; Fax: +40 31 41 38 666;

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;

Operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 3197, 9490; Web: [www.uti.eu.com](http://www.uti.eu.com); E-mail: [office@uti.eu.com](mailto:office@uti.eu.com);

ISO 9001-26714/10/R : RINA SIMTEX-RENAR

Proprietate UTI