

## **Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.07.2024 – 30.09.2024**

### ***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 TRIDENTSM: 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: **40 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**.

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

**Cod fiscal:** 16933677; **Registrul Comerțului:** J40/18361/2004; **Capital social:** 5095530 RON;

**Sediul social:** Șoseaua Olteniței nr. 107A, Corp C1, Camera 1213, Etaj 2, 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](mailto:office@tridentsm.ro)

**A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente**

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

**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](mailto:office@tridentsm.ro)