

## **Parametrii de calitate aferenți intervalului 01.04.2017 – 30.06.2017**

### **A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet**

Clientul va avea acces la serviciile Vodafone pe baza de abonament în termen de maxim 7 (șapte) zile de la data semnării contractului sau de la data alegerii oricărui nou serviciu, cu excepția cazului în care părțile de comun acord stabilesc altfel, după primirea de către Vodafone a documentației solicitate, a unor informații despre starea financiară și a depozitului de garanție, atunci când este cazul.

#### **Servicii pe bază de abonament:**

- A. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri este **1 zi**.
- B. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri este **1 zi**.
- C. **100%** din cererile de activare a serviciului de acces la Internet au fost soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.

#### **Servicii pe bază de cartele preplătite:**

În cazul Cartelei Internet Vodafone utilizatorul va avea acces la serviciile preplătite de date instant, la momentul activării cartelei SIM. În cazul Cartelei Vodafone, activarea se realizează în momentul recepționării de către Vodafone a solicitării de activare a unei extraopțiuni ce include și servicii de date, respectiv în cazul cartelei preplătite cu credit zero, la momentul încărcării creditului pentru extraopțiunea cu Internet inclus.

### **A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Termenul de remediere a deranjamentelor valide pentru serviciile de date in spatiu deschis este de cel mult 24 de ore de la data primirii reclamației cu excepția situațiilor care nu sunt sub controlul Vodafone România.

- A. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este **3 ore**
- B. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este **12 ore**.
- C. **100%** din deranjamentele reclamate au fost remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.

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

Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali este **0.0028**.

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

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente este **0.00125**.

### **A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării**

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării este **0.0038**.

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

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice (720 de ore) de la data primirii acestora de către Vodafone România.

- A. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații, inclusiv cele referitoare la deranjamentele datorate unor circumstanțe deosebite este **3 ore**.
- B. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații, inclusiv cele referitoare la deranjamentele datorate unor circumstanțe deosebite este **12 ore**.
- C. **100%** din reclamații au fost remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.