

Parametrii de calitate aferenți intervalului 1.07.2019-31.12.2019

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 20% din cele mai rapid soluționate cereri este **o zi**.
- B. durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate cereri este **o zi**.
- C. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri este **o zi**.
- D. **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. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali este **35,7**.

A.3. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente este **0,05**.

A.4. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării în cazul utilizatorilor de abonament este **35,06**.

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării în cazul utilizatorilor de cartelă preplatită este **12,88**.

A.5. Termenul de remediere a deranjamentelor

Termenul de remediere a deranjamentelor valide pentru serviciile de date în spațiu 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 20% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este **o oră**.
- B. durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este **o oră**.
- C. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide, inclusiv cele datorate unor circumstanțe deosebite este **o oră**.
- D. **100%** din deranjamentele reclamate au fost remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.

A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente

Termenul de soluționare a reclamațiilor utilizatorilor finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale serviciului Internet Mobil este de maxim 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora de către Vodafone România.

- A. durata în care se încadrează 20% din cele mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente este **o zi**.
- B. durata în care se încadrează 50% din cele mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente este **o zi**.
- C. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente este **o zi**.
- D. **98,6%** din reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, au fost remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorii finali.