

Indicatori de calitate administrativi pentru furnizarea serviciului de acces la Internet cf. decizia ANCOM nr. 1201/2011

Trimestrul I 2015 (1 ianuarie – 31 martie 2015)

Indicator de calitate	Valoare indicator
A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet. 1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri 2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri 3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final Observație: in perioada de raportare nu am înregistrat nicio solicitare de furnizare a serviciului de acces la Internet	N/A N/A N/A
A2. Termenul de remediere a deranjamentelor 1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide 2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide 3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat contractual (1 zi lucratoare)	N/A 8 ore 100%
A3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali 1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații 2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații 3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contract (1 zi lucratoare)	N/A 8 ore 100%
A4. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final	4%
A5. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente	4%
A6. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării	0%