

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

**Trimestrul II 2015** (1 aprilie – 30 iunie 2015)

<b>Indicator de calitate</b>	<b>Valoare indicator</b>
<b>A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet.</b> 1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solu ionate cereri 2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solu ionate cereri 3. procentajul cererilor solu ionate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final <b>Observatie:</b> in perioada de raportare nu am inregistrat nicio solicitare de furnizare a serviciului de acces la Internet	N/A N/A N/A
<b>A2. Termenul de remediere a deranjamentelor</b> 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%
<b>A3. Termenul de solu ionare a reclama iilor primite de la utilizatorii finali</b> 1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid solu ionate reclama ii 2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid solu ionate reclama ii 3. procentajul reclama iilor solu ionate în termenul asumat prin contract (1 zi lucratoare)	N/A 8 ore 100%
<b>A4. Frecven a reclama iilor utilizatorului final</b>	4%
<b>A5. Frecven a reclama iilor referitoare la deranjamente</b>	4%
<b>A6. Frecven a reclama iilor privind corectitudinea factur rii</b>	0%