

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

Trimestrul IV 2014 (1 septembrie – 31 decembrie 2014)

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