

SC AMBRA SRL  
CUI: RO2864208  
J27/352/1991  
Str. Ozanei nr. 11  
Piatra Neamt

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU SERVICIUL INTERNET

Trimestrul I 2013

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos găsiți detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet măsurați de SC AMBRA SRL Piatra Neamt în perioada 01 ianuarie – 31 martie 2013:

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

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 8 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 12 ore lucrătoare
3. procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 100%

### B. *Termenul de remediere a deranjamentelor*

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2,5 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20 ore lucrătoare
3. procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip: 100%

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

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 11 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații; 21 ore lucrătoare
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip: 100%

D. *Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 121 reclamații la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință*

E. *Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 153 reclamații la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință*

F. *Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării: 1.06 sesizări la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință*

Administrator

Mihai Amariutei