

## INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU SERVICIUL INTERNET

Trimestrul IV 2014

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 octombrie – 31 decembrie 2014:

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

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 5 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 8 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: 3 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 11 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: 12 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 13 ore lucrătoare
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip: 100%

*D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 113 reclamații la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință*

*E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 107 reclamații la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință*

*F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării: 0.35 sesizări la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință*

Administrator

Mihai Amariutei