

INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI PENTRU SERVICIUL INTERNET

Trimestrul IV 2015

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 2015:

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 4 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 5 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: 7 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: 8 ore lucrătoare
2. durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 9 ore lucrătoare
3. procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip: 100%

D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 88 reclamații la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință

E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 79 reclamații la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință

F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării: 0.21 sesizări la 1000 utilizatori activi în trimestrul de referință

Administrator

Mihai Amariutei