

---

## COMPLETE IT SOLUTIONS

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
calculați potrivit dispozițiilor Deciziei Președintelui ANCOM nr. 1201/2011  
- Trimestrul I 2013 -

---

### A. Indicatori de calitate administrativi

#### A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 0 zile
- b) Durata in care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 5 zile
- c) Procentul cererilor soluționate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- b) Durata in care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): 0 %

**A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final:** 0 reclamații.

**A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente:** 0 reclamații.

**A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii:** 0 reclamații.

#### A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali:

- a) Durata in care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații de nefuncționare: 0 ore
  - reclamații privind factura: 0 zile
- b) Durata in care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:
  - reclamații de nefuncționare: 0 ore
  - reclamații privind factura: 0 zile
- c) Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor:
  - reclamații de nefuncționare: 0 %
  - reclamații privind factura: 0 %

**Notă: Nu s-au înregistrat cereri, deranjamente și reclamații în trimestrul I 2013.**