
COMPLETE IT SOLUTIONS

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
calculați potrivit dispozițiilor Deciziei Președintelui ANCOM nr. 1201/2011
- Trimestrul IV 2012 -

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

Notă: Nu s-au înregistrat cereri, deranjamente și reclamații în trimestrul IV 2012.