

## Raportare- trimestrul 1- 01.01.2015-31.03.2015

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

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri	2 zile
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri	3 zile
procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final	100%
termenul asumat pentru acest parametru este de	5 zile

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

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	1 ora
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide	2 ore
procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp precizat în contractul de servicii tip	100%
termenul asumat pentru acest parametru este de	max. 24 ore

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

Parametri masurati	valori
durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații	1 ora
durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații	2 ore
procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat prin contractul de servicii tip	100%
termenul asumat pentru acest parametru este de	max. 12 ore

### *D. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final*

0,02 reclamații per utilizator final

### *E. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente*

0,02 reclamații per utilizator final

### *F. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării*

0 reclamații per utilizator final