



## **Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.04.2018 – 30.06.2018**

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201 / 2011, mai jos gasiti detaliile privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de IMPROMEX in perioada 1 aprilie – 30 iunie 2018:

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

1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **3 zile**;
2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **5 zile**;
3. Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **98%**;

Observatii:

- Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
- Program: luni – vineri: 09.00 – 18:00;
- Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
- Sediul IMPROMEX: Str. Cuza Voda nr. 33, Constanta;
- folosind datele de contact prezente pe site-ul: **www.impromex.ro**
- Email: office@impromex.ro; noc@impromex.ro;
- Telefonic: (+40) 241 694404 ; (+40) 745 010 547;
- Fax: (+40) 241 694810
- Fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor este de **15 zile**.

### **2. Termenul de remediere al deranjamentelor**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: **2 ore**;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: **6 ore**;
- Procentajul deranjamentelor valide solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **99%**;

Observatii:

- Fereastra standard de timp pentru remedierea deranjamentelor valide este de **48 ore**.

### **3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final**

- Numarul reclamatilor inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0,001**

### **4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente**

- Numarul reclamatilor referitoare la deranjamente inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0,001**

### **5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

- Numarul reclamatilor privind corectitudinea facturarii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0**

### **6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: **4 ore**;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: **6 ore**;
- Procentajul reclamatii solutionate in termenul asumat de furnizor: **100%**;