

**INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI
AFERENȚI SERVICIULUI DE INTERNET
Trimestrul II 2015**

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos găsiți detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor **de internet** măsurați de SIL MIRO COM in perioada **01 aprilie – 30 iunie 2015**:

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet:

- a) Durata in care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 4 zile lucrătoare
- b) Durata in care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 4 zile lucrătoare
- c) Procentul cererilor soluționate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (72 ore lucrătoare): 100 %

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore lucrătoare
- b) Durata in care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore lucrătoare
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (3 h lucrătoare): 98,15 %

3. Frecventa reclamațiilor utilizatorului final – toate reclamațiile:

0,09%

4. Frecventa reclamațiilor privind deranjamentele:

0,09%

5. Frecventa reclamațiilor referitoare facturare:

0,00%

6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali:

- Termenul de soluționare a reclamațiilor (altele decât cele privind defecțiuni ale serviciului de internet este de 30 de zile calendaristice).

- a. durata in care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări
1 ore
- b. durata in care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări
2 ore
- c. procentajul reclamațiilor soluționate in termenul prevăzut de contract.
100%

NOTA: S-a inclus in raport numărul total de reclamații, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distinctive in sistem daca reclamația se refera la produsul internet sau la toate produsele achiziționate/contractate de client.

S-au exclus din raport cazurile in care soluționarea este întârziata de clientul final.
Nu exista obligații contractuale si nici contract pentru toate contractele PrePay.