

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

Conform Deciziei ANCOM nr.1201/2011, mai jos gasiti detalii privind indicatorii de calitate a serviciilor **de internet** masurati de SIL MIRO COM in perioada **01 iulie - 30 septembrie 2015**:

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

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

2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore lucratoare
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore lucratoare
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (4 h lucratoare): 98,15 %

3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final - toate reclamatiile:

0,08%

4. Frecventa reclamatiilor privind deranjamentele:

0,08%

5. Frecventa reclamatiilor referitoare facturare:

0,00%

6. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali:

- Termenul de solutionare a reclamatiilor (altele decat cele privind defectiuni ale serviciului de internet este de 30 de zile calendaristice).

- a. durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapide solutionari
2 ore
- b. durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapide solutionari
3,6 ore
- c. procentajul reclamatiilor solutionate in termenul prevazut de contract.
100%

NOTA: S-a inclus in raport numarul total de reclamatii, nu doar cele privind serviciul de internet, deoarece nu se poate face distinctive in system daca reclamatia se refera la produsul internet sau la toate produsele achizitionate/contractate de client.

S-au exclus din raport cazurile in care solutionarea este intarziata de clientul final.
Nu exista obligatii contractuale si nici contract pentru toate contractele prepay.