



**A.G.E NETWORKS SYSTEMS S.R.L.**

**Get ready for a dream ...**

Comuna Vidra Sat Sintesti Sos.Principala nr.138, J23/1154/2009, CUI: 25546629

**A.G.E. NETWORKS SYSTEMS S.R.L.**

**Adresa punct de lucru (casierie) : Strada Principala,Nr.153,Sat Sintesti,Com.Vidra, Jud.Ifov, România**

**Nr. inregistrare ORC: J23/1154/2009**

**CUI: 25546629 – Atribut fiscal RO**

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul I 2014 –**

**A. Indicatori de calitate administrativi**

**A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 85% din cele mai rapid solutionate cereri: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 99 %

**A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 85% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 6 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 16 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48h): 96%

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** 60 reclamatii la 1000 de clienti

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:** 20 reclamatii la 1000 de clienti

**A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:** 0.0%.

**A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:**

- Durata in care se incadreaza 85% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 6 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 16 ore
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 99%.