



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.Ilfov, România

Nr. inregistrare ORC: J23/1154/2009

CUI: 25546629 – Atribut fiscal RO

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul 4 2013 –**

A. Indicatori de calitate administrativi

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% 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 80% 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: 40 reclamatii la 800 de clienti

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 20 reclamatii la 800 de client

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0.0%.

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

- Durata in care se incadreaza 80% 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%.