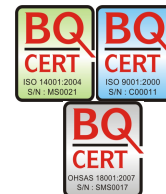




# S.C. SECURITY P.E.C. S.R.L.

Adresa: Calea Prutului nr. 12 – Biroul 1, cod 800219, Galati, Romania

Tel / Fax: 0236/448555; e-mail: securit\_pec@yahoo.com



LICENTE I.G.P.R. nr. 1103 / P / 31.01.2008; 1347 / T / 03.06.2008  
AUTORIZAȚII I.G.S.U.-C.N.S.I.P.C. Seria A, nr. 1682, 1684 / 06.01.2012

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculați potrivit dispozițiilor Deciziei Președintelui ANCOM nr. 1201/2011

### TRIMESTRUL III ANUL 2015

#### Indicatori de calitate administrativi

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri: -  
Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri: -  
Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: -  
Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de 15 zile;  
Instalările se realizează zilnic de luni pana vineri în intervalul orar 8-16

Nu au fost înregistrate cereri în perioada de raportare.

#### Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide: - ore  
Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide: - ore  
Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: -%  
Termenul de remediere a deranjamentelor pentru clienți este de 3 ore în intervalul orar în care se fac intervențiile în teren;  
Programul departamentului de suport tehnic este în intervalul Luni – Vineri 08-16,  
Intervențiile în teren se realizează în intervalul Luni - Vineri 8-16.

Nu au fost înregistrate reclamații în perioada de raportare.

#### Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

Indicator corespunzător serviciului de acces internet 0%

Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

Indicator corespunzător serviciului de acces internet 0%

Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

Indicator corespunzător serviciului de acces internet 0%

Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

Durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații: - zile

Durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații: - zile

Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor: -%

Termenul de soluționare reclamațiilor este de 30 de zile.

Nu au fost înregistrate reclamații în perioada de raportare.