Indicatori de calitate administrativi referitori la furnizarea serviciului de acces la internet pentru perioada 01.07.2026 – 30.09.2026

Conform Deciziei ANCOM nr. 1201 / 2011, mai jos gasiti detaliile privind indicatorii de calitate a serviciilor de internet masurati de IMPROMEX in perioada 1 iulie – 30 septembrie 2026:

1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

1. Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 **zile**;
2. Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 **zile**;
3. Procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **99%**;

Observatii:

• Programul de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
• Program: luni – vineri: 09.00 – 18:00;
• Modalitatea de primire a cererilor de furnizare de servicii de acces la Internet:
• Sediu IMPROMEX: Str. Cuza Voda nr. 33, Constanta;
• folosind datele de contact prezente pe site-ul: **www.impromex.ro**
• Email: office@impromex.ro; noc@impromex.ro;
• Telefonic: (+40) 241 694404 ; (+40) 745 010 547;
• Fax: (+40) 241 694810
• Fereastra standard de timp pentru efectuarea instalărilor este de **15 zile**.

2. Termenul de remediere al deranjamentelor

• Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: **2 ore**;
• Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate deranjamente valide: **6 ore**;
• Procentajul deranjamentelor valide solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: **99%**;

Observatii:

• Fereastra standard de timp pentru remedierea deranjamentelor valide este de **48 ore**.

3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final

• Numarul reclamatiilor inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0,001**

4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente

• Numarul reclamatiilor referitoare la deranjamente inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0,001**

5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturarii

• Numarul reclamatiilor privind corectitudinea facturarii inregistrate per utilizator final in perioada de raportare: **0**

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

• Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: **4 ore;**
• Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: **6 ore;**
• Procentajul reclamatii solutionate in termenul asumat de furnizor: **100%;**