

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet -trimestrul II 2013-**

### **A. Indicatori de calitate administrative**

#### **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 (30 zile): **99,99%**

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5,74 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **6,14 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **99,99%**

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** 67 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 53 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:** 47 reclamatii la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:** 0,01 reclamatii la 1000 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **4.49 ore**
  - reclamatii privind factura: **24 ore**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **5.20 ore**
  - reclamatii privind factura: **48 ore**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **99,99%**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **99,99%**