

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet -trimestrul IV 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: **5,54** ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **5,94** ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **99,99%**

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** **58** reclamatii la 1000 de linii, din care numai **51** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:** **45** 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: **5.09** ore
  - reclamatii privind factura: **24** ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **5.70** 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%**