

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (Trimestrul II 2012)

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: **4 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **10 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **98.78 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **11.26 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **19.93 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): **98.74 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 33.84 reclamatii raportat la 1000 de linii.

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 44.61 reclamatii rap. la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 16.92 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **11.44 ore**
 - reclamatii privind factura: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **21.04 ore**
 - reclamatii privind factura: **6 zile**
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): **98.72 %**
 - reclamatii privind factura (30 zile): **99.21 %**