

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (1.07 - 30.09 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: **5 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): **99.47 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **11.38 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **21.15 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): **98.88 %**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 30.75 reclamatii raportat la 1000 de linii.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 44.72 reclamatii rap. la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 14.97 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **12.53 ore**
 - reclamatii privind factura: **4 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **21.77 ore**
 - reclamatii privind factura: **6 zile**
- c) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): **98.91 %**
 - reclamatii privind factura (30 zile): **99.17 %**