

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (1.10 - 31.12 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: **6 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **11 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99.82 %**

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **12.64 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **20.78 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): **99.12 %**

**A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 31.58** reclamatii raportat la 1000 de linii.

**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 45.79** reclamatii rap. la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 15.72** 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: **13.28 ore**
  - reclamatii privind factura: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **22.42 ore**
  - reclamatii privind factura: **5 zile**
- c) Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **98.46 %**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **98.93 %**