

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (1.01 - 31.03 2013)

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): **99.37 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **11.92 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **20.54 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): **98.78 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 32.35 reclamatii raportat la 1000 de linii.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 45.63 reclamatii rap. la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 15.19 reclamatii rap. la 1000 facturi.

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **12.37 ore**
 - reclamatii privind factura: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **21.87 ore**
 - reclamatii privind factura: **5 zile**
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): **98.73 %**
 - reclamatii privind factura (30 zile): **99.27 %**