

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.07 - 30.09 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: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 97.26 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10.26 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 21.57 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 98.31 %

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 30.70 reclamatii raportat la 1000 de linii

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 43.04 reclamatii rap. la 1000 de linii.

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 15.71 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: 10.70 ore
  - reclamatii privind factura: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 24.53 ore
  - reclamatii privind factura: 6 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 98.21 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 98.36 %

