

## **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: 14 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 25 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 98,70 %

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 96,85 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 33%.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 8%

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0,01%

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
- reclamatii de nefunctionare: 24 ore
- reclamatii privind factura: 1 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
- reclamatii de nefunctionare: 48 ore
- reclamatii privind factura: 1 zile
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
- reclamatii de nefunctionare (48 h): 99,95 %
- reclamatii privind factura (30 zile): 99,95 %