

## **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: **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): **99.18 %**

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **10.69 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **20.84 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): **98.91 %**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 28.89** reclamatii raportat la 1000 de linii.

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 43.21** reclamatii rap. la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 15.46** 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: **11.35 ore**
  - reclamatii privind factura: **4 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **22.98 ore**
  - reclamatii privind factura: **7 zile**
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **98.47 %**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **98.92%**