

## 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: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 8 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 98.64 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10.00 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 20.93 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 99.04 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 27.75 reclamatii raportat la 1000 de linii

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 42.42 reclamatii rap. la 1000 de linii.

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 14.84 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: 9.88 ore
  - reclamatii privind factura: 3 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 16.07 ore
  - reclamatii privind factura: 7 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 98.22 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 98.09 %

