

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet (01.10 - 31.12 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: 9 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 98.77 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 9.22 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 19.34 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h) 99.12 %

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 27.59 reclamatii raportat la 1000 de linii

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 42.57 reclamatii rap. la 1000 de linii.

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 16.27 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: 11.92 ore
  - reclamatii privind factura: 4 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 17.96 ore
  - reclamatii privind factura: 9 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): 98.18 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 98.30 %

