

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul I 2012 –

### A. Indicatori de calitate administrative

#### A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 14 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100 %

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1.5 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 8 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 80%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 61.6%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 60.6%

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 1%

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 2 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 8 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (8 ore) – 80%.