

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul II 2013 –**

### **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: 5 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 12 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: 1.2 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 7.8 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 88%

**A3.** Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 11 %

**A4.** Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 10%

**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 – 1 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 6 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (8 ore) – 93%.