

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul I 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: **10 zile**
- b) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): **100 %**

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

- a) Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **10 ore**
- b) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **95,09 %**

**A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final:** **3** reclamatii la 100 de linii, din care numai **1** reclamatii la 100 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente:** **1** reclamatii la 100 de linii

**A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii:** **0** reclamatii la 100 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 90% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **10 ore**
  - reclamatii privind factura: **2 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (24 h): **100 %**
  - reclamatii privind factura (2 zile): **100 %**