

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 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 %**