

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

### 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: 3 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: 6,35 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12,36 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 96,65 %

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 50 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 74,8 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 50 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0.3 reclamatii la 1000 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 12,49 ore
  - reclamatii privind factura: 10 zile
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 19,26 ore
  - reclamatii privind factura: 16,42 zile
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (48 h): 97 %
  - reclamatii privind factura (30 zile): 100%