

## **Indicatorii de calitate privind furnizarea serviciului de acces la internet**

**Trimestru I 2013**

**01.01.2013 - 31.03.2013**

### **Indicatori de calitate administrative**

#### A.1 Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri : 14 zile;
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri : 20 zile;
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final : 94 %

#### A.2 Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide : 2,5 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: 96,5%  
;

#### A.3 Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final (nr reclamatii/ nr utilizatori) : 0, 023 %

#### A.4 Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente (nr reclamatii/nr utilizatori): 0,05%

#### A.5 Frecventa reclamatiiilor referitoare la corectitudinea facturilor: 0,005;

#### A.6 Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2,5 ore;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 6 ore;
- Procentajul reclamatiiilor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatoru/ solutionate in termenul asumat de furnizorul contractual: 97%