

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

**Trimestru IV 2012**

**01.09.2012 - 31.12.2012**

### **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 : 13 zile;
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri : 16 zile;
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final : 98,5 %

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide : 2 ore;
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide:  
5 ore;
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 97,5%

#### A.3 Frecventa reclamatilor utilizatorului final (nr reclamatii/ nr utilizatori) : 0,011 %

#### A.4 Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente (nr reclamatii/nr utilizatori): 0,003%

#### A.5 Frecventa reclamatilor referitoare la corectitudinea facturilor: 0,001;

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 ore;
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 ore;
- Procentajul reclamatilor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatoru/ solutionate in termenul asumat de furnizorul contractual: 96,8%