

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

### **Trimestrul IV 2014**

#### **A. Indicatorii 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: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 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: 12 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 99%

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** 21 reclamatii la 500 de clienti

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** 21 reclamatii la 500 de clienti

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** 0%.

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 12 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (48 ore) – 100