

# Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

## Trimestrul I 2014

### Indicatori de calitate administrative:

#### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet**

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **7 zile**

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **14 zile**

Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **100 %**

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4 ore**

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **14 ore**

Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **100 %**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final:** **14** reclamatii la 100 de clienti, din care numai **14** reclamatii la 100 de clienti sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente:** **12** reclamatii la 100 de abonati

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii:** **2** reclamatii la 100 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

- reclamatii de nefunctionare: **4 ore**

- reclamatii privind factura: **7 zile**

- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:

- reclamatii de nefunctionare: **14 ore**

- reclamatii privind factura: **14 zile**

- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:

- reclamatii de nefunctionare (48 h): **100 %**

- reclamatii privind factura (30 zile): **100 %**