

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul III 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: **4 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **9 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): **99.06 %**

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tk pana la trecerea lui in depart service-rezolvate

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **50.81 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **1016.12 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **84 %**

#### A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: **653.33** reclamatii la 1000 de linii, din care numai **317.56** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

#### A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: **263.53** reclamatii la 1000 de linii

#### A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: **54.03** reclamatii la 1000 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:
  - i. reclamatii de nefunctionare: **26.45 ore**
  - ii. reclamatii privind factura: **61.97 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - i. reclamatii de nefunctionare: **72.12 ore**
  - ii. reclamatii privind factura: **101.20 zile**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): **95 %**
  - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **64 %**