

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul II 2013 -

### 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: **13 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): **98.12 %**

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **32.16 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **66.23 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **97.24 %**

**A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 332.21** reclamatii la 1000 de linii, din care numai **210.77** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 214.45** reclamatii la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 13.80** 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: **22.65 ore**
  - ii. reclamatii privind factura: **3.20 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - i. reclamatii de nefunctionare: **47.65 ore**
  - ii. reclamatii privind factura: **12.12 zile**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): **96.34 %**
  - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.22 %**