

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul I 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: **5 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **15 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): **97.41 %**

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: **38.43 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **85.1 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **93.04 %**

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 486.61 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **350.75** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 334.45 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 16.30 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: **32.79 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **5.17 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - i. reclamatii de nefunctionare: **74.13 ore**
 - ii. reclamatii privind factura: **14.13 zile**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - i. reclamatii de nefunctionare (72 h): **94.24 %**
 - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **99.33 %**