
**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: 10 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 99 %

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: 48 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 95 %

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 42 reclamatii la 1000 de clienti

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 35 reclamatii la 1000 de clienti

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0,02 %

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 – 48 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (24 ore) – 85 %