

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

A. Indicatori de calitate administrative

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 6 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 12 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile):
100 %

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 1.6 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 7 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (8 ore): 82%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 21%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 17%

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 1.2%

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 1 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 8 ore
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor (8 ore) – 80%.