

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul I 2012 -**

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: 1 zi
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 3 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final: 100 %.

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 24 ore
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul: 100 %.

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final

Numărul reclamațiilor înregistrate per utilizator final în perioada de raportare: 2 reclamatii la 1000 de clienti.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente

Numar: 1 reclamatie la 1000 de clienti.

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii

Numar: 1 reclamatie la 1000 de clienti.

A6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali

Valori reclamatii deranjamente:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 3 ore
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 24 ore
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor – 100 %.

Valori solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele:

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 1 zi
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 1 zi
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor – 100 %.