

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet

### Trimestru III (1 Iulie – 30 Septembrie) 2013

#### A. Indicatorii de calitate administrativi

1. Termenul de furnizare a serviciilor de internet (instalare și activare a conexiunilor de internet)
  - 1.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționate cereri: 4 zile
  - 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 7 zile
  - 1.3. Procentajul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 100%
2. Termenul de remediere a deranjamentelor aparute la furnizarea serviciului de internet
  - 2.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 7ore 20minute
  - 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 12ore 15minute
  - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 96,8%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
  - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3ore 49minute
  - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 7ore 35minute
  - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (24 ore): 98,5%
4. Frecvența reclamațiilor: 4,4%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet: 4,1%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,02%