

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

### Trimestru IV (1 Octombrie – 31 Decembrie) 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: 3 zile
  - 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 8 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: 6ore 22minute
  - 2.2. Dura în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 10ore 58minute
  - 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (24 ore): 99%
3. Termenul de soluționare al reclamațiilor
  - 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3 ore 56minute
  - 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 6ore 2minute
  - 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (24 ore): 99,5%
4. Frecvența reclamațiilor: 3,7%
5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defectiuni ale serviciului de internet: 3,5%
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,15%