

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet Trimestru II (1 Aprilie – 30Iunie) 2014**

### **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: 6 zile**
- 1.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționate cereri: 9 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: 7 ore 12 minute**
- 2.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 9 ore 48 minute**
- 2.3. Procentajul deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 ore): 98,2%**

#### **3. Termenul de soluționare al reclamațiilor**

- 3.1. Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații: 3 ore 41 minute**
- 3.2. Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații: 6 ore 8 minute**
- 3.3. Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor (30 zile): 98,1 %**

#### **4. Frecvența reclamațiilor: 3,6%**

#### **5. Frecvența reclamațiilor referitoare la defecțiuni ale serviciului de internet: 3,2%**

#### **6. Frecvența reclamațiilor referitoare la facturare: 0,03%**