

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
Trimestrul IV - An 2012**

A. Indicatori de calitate administrativi:

A. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

A1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: - Nu

A2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: - Nu

A3) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (15 zile): 100 %

B. Termenul de remediere a deranjamentelor

B1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore

B2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 3 ore

B3) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): 100%

C. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali:

C1) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii – 3 ore

C2) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii –3 ore

C3) Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (72 ore) – 100%

D. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 1 reclamatii la 65 de clienti

E. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: 1 reclamatii la 65 de clienti

F. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: 0,0%.