

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de internet**

### **- Trimestrul I 2013 –**

#### **A. Indicatori de calitate administrativi**

##### **A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului la internet**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 10 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (10 zile): 100%

##### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 24 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 24 ore
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (24 h): 100%

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0%

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0%

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

##### **A6. Termenul de solutionare a reclamiilor primite de la utilizatorii finali:**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 24 ore
  - reclamatii privind facture: 1 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 24 ore
  - reclamatii privind facture: 1 zile
- c) Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (48 h): 100%
  - reclamatii privind factura (30 zile): 100%