

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

- trimestrul IV 2013 -

### A. Indicatori de calitate administrativi

#### A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri: 1 zi

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri: 1 zi

Procentul cererilor soluționate în intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100%

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore

Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 0 ore

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

#### A3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final: 0.00

#### A4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente: 0.00

#### A5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturii: 0.00

#### A6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali:

- Durata în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate reclamații:

- reclamații de nefuncționare: 0 ore

- reclamații privind factura: 0 zile

- Durata în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate reclamații:

- reclamații de nefuncționare: 0 ore

- reclamații privind factura: 0 zile

- Procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de operator:

- reclamații de nefuncționare (72 h): 100 %

- reclamații privind factura (30 zile): 100 %