

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

### Q2 2013

#### 1. Termenul de remediere a deranjamentelor

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2:12 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 4:53 Ore

Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h): 46.81 %

#### 2. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final pe numar de clienti: 22.77 %

2.1 Frecventa reclamatiilor utilizatorului final pe numar de servicii: 13.36 %

#### 3. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 14.35 %

3.1 Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 8.42 %

#### 4. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1:46 Ore

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 5:01 Ore

Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h): 76.21 %

#### 5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 5.55 %

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

Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 7 Zile

Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 9 Zile

Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 72.97 %