

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

### Q3 2013

1. Termenul de remediere a deranjamentelor  
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 2:32 Ore  
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 5:27 Ore  
Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (6 h): 45.23 %
2. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final pe numar de clienti: 19.22 %
  - 2.1 Frecventa reclamatiilor utilizatorului final pe numar de servicii: 9.72 %
3. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de clienti: 11.64 %
  - 3.1 Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente pe numar de servicii: 5.89 %
4. Termenul de solutionare a reclamatiilor primite de la utilizatorii finali  
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 1:59 Ore  
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii: 5:03 Ore  
Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor (6 h): 76.97 %
5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 2.03 %
6. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 23 Zile  
Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 30 Zile  
Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (14 zile): 21.31 %