

## **Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul IV 2016 –**

### **A. INDICATORI DE CALITATE ADMINISTRATIVI**

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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: **0 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **0 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (21 zile): **100 %**

#### **A2. Termenul de remediere a deranjamentelor de la crearea tk pana la trecerea lui in depart service-rezolvate**

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **0 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **0 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (48 h): **100 %**

#### **A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 0 reclamatii la 1000 de linii, din care numai 0 reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.**

#### **A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 0 reclamatii la 1000 de linii**

#### **A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0 reclamatii la 1000 de facturi**

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - i. reclamatii de nefunctionare: **0 ore**
  - ii. reclamatii privind factura: **0 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - i. reclamatii de nefunctionare: **0 ore**
  - ii. reclamatii privind factura: **0 zile**
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - i. reclamatii de nefunctionare (48 h): **0 %**
  - ii. reclamatii privind factura (30 zile): **0 %**