

**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

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate cereri: 2 zile
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: 4 zile
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): 100%

Precizari:

In cadrul timpilor de conectare intra:

- Timpii in care utilizatorii nu au fost disponibili sau nu au putut fi contactati pentru instalare
- Timpii in care conectarea nu a putut fi efectuata datorita factorilor externi
- Timpii necesari obtinerii avizelor necesare conectarii, datorita faptului ca majoritatea conectorilor s-au facut pe zone in constructie, sau unde nu era existenta nici un fel de infrastructura.

Eliminand aceste lucruri, care tin de terti, consideram ca termenul real de efectuare a conectarii este de maxim 24 de ore

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 50 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 123 ore
- c) procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): 89 %

Precizari:

In cadrul timpilor de remediere intra:

- Timpii in care utilizatorii nu au fost disponibili sau nu au putut fi contactati pentru remediere
- Timpii in care remedierea nu a putut fi efectuata datorita factorilor externi, inclusiv dependenta de terti.
- Timpii in care utilizatorul a inclocuit/reparat echipamentele proprii.

Eliminand aceste lucruri, care tin de terti, consideram ca 95% din remedieri s-a facut in mai putin de 24 de ore.

A3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final: 9.8%.

A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 4%

A5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturii: 0%

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 50 ore
 - reclamatii privind factura: N/A
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: 123 ore
 - reclamatii privind factura: N/A
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (24 h): 87.5%
 - reclamatii privind factura (7 zile): N/A