

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet  
- trimestrul IV 2014 –**

**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: 1 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 conexiunilor 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: 28 ore
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: 87 ore
- c) procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72h): 98 %

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: 4%.**

**A4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente: 3.3%**

**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: 28 ore
  - reclamatii privind factura: N/A
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: 87 ore
  - reclamatii privind factura: N/A
- Procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (24 h): 98%
  - reclamatii privind factura (7 zile): N/A