



ROMTELECOM

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul II 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: **4 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **9 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (30 zile): **99,32 %**

#### A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **25,97 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **71,65 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **95,09 %**

**A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 161** reclamatii la 1000 de linii, din care numai **56,67** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

**A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 56** reclamatii la 1000 de linii

**A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0,1** reclamatii la 1000 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **24,34 ore**
  - reclamatii privind factura: **7 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **68.50 ore**
  - reclamatii privind factura: **16 zile**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (72 h): **95,85 %**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **98.84 %**