



ROMTELECOM

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet - trimestrul III 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): **99,68 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **27,33 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **85,06 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (72 h): **93,69 %**

A3. Frecventa reclamatiilor utilizatorului final: 166 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **59,09** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiilor referitoare la deranjamente: 58 reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiilor privind corectitudinea facturii: 0,3 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: **25,26 ore**
 - reclamatii privind factura: **432 ore (18 zile)**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **74.82 ore**
 - reclamatii privind factura: **528 ore (22 zile)**
- Procentajul reclamatiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (72 h): **94,46 %**
 - reclamatii privind factura (30 zile): **98.94 %**