



INFINITY TELECOM

-

Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
- trimestrul II 2012 -

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: **3 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **7 zile**
- c) Procentul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final (7 zile): **99 %**

A2. Termenul de remediere a deranjamentelor

- a) Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **4.5 ore**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide: **7 ore**
- c) Procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul (7 h): **96,2 %**

A3. Frecventa reclamatiiilor utilizatorului final: 100 reclamatii la 1000 de linii, din care numai **40** reclamatii la 1000 de linii sunt reclamatii valide referitoare la deranjamente si factura.

A4. Frecventa reclamatiiilor referitoare la deranjamente: **60** reclamatii la 1000 de linii

A5. Frecventa reclamatiiilor privind corectitudinea facturii: **20** reclamatii la 1000 de facturi

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

- Durata in care se incadreaza 80% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **3.2 ore**
 - reclamatii privind factura: **1 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
 - reclamatii de nefunctionare: **3.9 ore**
 - reclamatii privind factura: **2 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
 - reclamatii de nefunctionare (7 h): **98,00 %**
 - reclamatii privind factura (30 zile): **100 %**