



INFINITY TELECOM

-

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet**  
**- trimestrul IV 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: **2 zile**
- b) Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate cereri: **6 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: **3 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): **97,2 %**

**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: **2 ore**
  - reclamatii privind factura: **1 zile**
- Durata in care se incadreaza 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii:
  - reclamatii de nefunctionare: **3 ore**
  - reclamatii privind factura: **2 zile**
- Procentajul reclamatiiilor solutionate in termenul asumat de furnizor:
  - reclamatii de nefunctionare (7 h): **99,00 %**
  - reclamatii privind factura (30 zile): **100 %**